



Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Pelayanan Publik Kecamatan Beringin Kabupaten Semarang Menggunakan *End User Computer Satisfaction*

Bilang Asep Sutowo¹, Agustinus Fritz Wijaya²

^{1,2}Universitas Kristen Satya Wacana, Jalan Dr. O. Notohamidjojo No. 1-10, Blotongan, Salatiga, Indonesia
E-mail: 68201829@student.uksw.edu¹, agustinus.wijaya@uksw.edu²

Abstrak

Instansi pemerintahan di Indonesia telah menerapkan berbagai fasilitas teknologi informasi untuk mendukung proses pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satunya Kecamatan Beringin di Kabupaten Semarang, Provinsi Jawa Tengah yang telah menerapkan sistem pelayanan publik. Sistem pelayanan publik tersebut diselenggarakan untuk meningkatkan proses pelayanan yang berkualitas bagi semua penduduk di Kecamatan Beringin, Kabupaten Semarang. Kecamatan Beringin berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan menerapkan sistem pelayanan publik. Beberapa sistem pelayanan publik yang terdapat pada Kecamatan Beringin antara lain: Layanan Kependudukan, Layanan Kesehatan, dan Layanan Pendidikan. Sistem tersebut sudah digunakan cukup lama oleh masyarakat di Kecamatan Beringin tetapi masih terdapat beberapa masalah seperti kemudahan penggunaan sistem, ketersediaan informasi bagi masyarakat, responsivitas petugas pelayanan, dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian untuk evaluasi terhadap penerimaan sistem pelayanan publik yang diberikan. Penelitian ini menggunakan teori *End User Computer Satisfaction* (EUCS). EUCS mendefinisikan lima variabel bebas yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu serta satu variable terikat yaitu kepuasan. dua Penelitian ini dilakukan kepada 100 responden pengguna sistem pelayanan publik di Kecamatan Beringin dengan pengambilan sampel di kantor Kecamatan. Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada para pemangku kepentingan untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan publik di Kecamatan Beringin.

Kata Kunci: sistem informasi, pelayanan publik, pemerintahan, *End User Computer Satisfaction* (EUCS)



1. PENDAHULUAN

Sistem pelayanan publik pada Kecamatan di Indonesia merupakan layanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di tingkat kecamatan. Sistem ini melibatkan berbagai instansi dan lembaga pemerintah, seperti Kecamatan, Kelurahan, Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, dan sebagainya. Beberapa jenis layanan publik yang disediakan oleh sistem pelayanan publik pada Kecamatan di Indonesia antara lain: Pelayanan Kependudukan seperti pengurusan KTP, Kartu Keluarga, dan Surat Pindah. Pelayanan Kesehatan seperti Puskesmas Kecamatan, Posyandu, dan Klinik Kecamatan. Pelayanan Pendidikan seperti Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, dan Sekolah Menengah Atas. Pelayanan Sosial seperti Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), dan Program Keluarga Sejahtera (PKS). Pelayanan Pajak seperti Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Pajak Hotel. Namun, masih banyak kendala dan masalah dalam sistem pelayanan publik pada Kecamatan di Indonesia, antara lain: Kurangnya sumber daya manusia dan fasilitas yang memadai untuk memberikan pelayanan yang baik. Kurangnya informasi dan aksesibilitas untuk masyarakat tentang layanan publik yang tersedia. Adanya birokrasi dan aturan yang rumit, sehingga memperlambat proses pengurusan dokumen dan layanan publik lainnya. Tingginya tingkat korupsi dan tidak profesionalisme dalam pelayanan publik.

Untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan publik pada Kecamatan di Indonesia, perlu dilakukan upaya-upaya sebagai berikut: Peningkatan sumber daya manusia dan fasilitas untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Penyediaan informasi yang lebih mudah diakses oleh masyarakat tentang layanan publik yang tersedia dan proses pengurusan dokumen. Pengurangan birokrasi dan aturan yang rumit dengan menerapkan teknologi informasi yang lebih canggih. Peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik. Penerapan sistem pengawasan dan pengendalian yang lebih baik untuk mencegah praktik korupsi dan penyelewengan lainnya. Dengan adanya perbaikan dan upaya-upaya tersebut, sistem pelayanan publik pada Kecamatan di Indonesia diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan bagi masyarakat.

Penelitian tentang sistem pelayanan publik menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berkaitan dengan kebutuhan untuk

mengevaluasi dan meningkatkan kualitas sistem pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah. EUCS adalah metode penilaian yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna atau pemakai (*end user*) terhadap sistem atau teknologi informasi yang mereka gunakan. Dalam konteks pelayanan publik, EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang disediakan oleh pemerintah, termasuk layanan pelayanan publik di tingkat kelurahan. Evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang disediakan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan beragam.

Penelitian tentang sistem pelayanan publik menggunakan metode EUCS dapat memberikan banyak manfaat, di antaranya: Memberikan gambaran tentang kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang disediakan. Mengetahui sejauh mana kualitas layanan publik yang disediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menemukan masalah atau hambatan dalam layanan publik yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Memberikan rekomendasi dan saran untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang lebih baik dan efektif. Dengan demikian, penelitian tentang sistem pelayanan publik menggunakan metode EUCS dapat membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan publik yang disediakan dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Salah satu instansi pemerintahan yang telah menggunakan sistem pelayanan publik yaitu Kecamatan Beringin di Kabupaten Semarang, Provinsi Jawa Tengah yang telah menerapkan sistem pelayanan publik. Sistem pelayanan publik tersebut diselenggarakan untuk meningkatkan proses pelayanan yang berkualitas bagi semua penduduk di Kecamatan Beringin, Kabupaten Semarang. Kecamatan Beringin berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan menerapkan sistem pelayanan publik. Beberapa sistem pelayanan publik yang terdapat pada Kecamatan Beringin antara lain: Layanan Kependudukan, Layanan Kesehatan, dan Layanan Pendidikan. Sistem tersebut sudah digunakan cukup lama oleh masyarakat di Kecamatan Beringin tetapi belum ada evaluasi untuk memastikan aspek manfaat dan kegunaanya. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian untuk evaluasi terhadap penerimaan sistem pelayanan publik yang diberikan. Penelitian ini menggunakan teori *End User Computer Satisfaction* atau EUCS. EUCS

mendefinisikan lima variabel bebas yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.

End User Computer Satisfaction (EUCS) adalah metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), khususnya dalam penggunaan komputer. Meskipun metode ini awalnya dikembangkan untuk mengukur kepuasan pengguna dalam penggunaan TIK, namun metode ini juga dapat diterapkan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem pelayanan publik. Ada beberapa alasan mengapa EUCS dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem pelayanan publik, antara lain: Sistem pelayanan publik yang baik seharusnya telah memanfaatkan TIK dalam penyediaan layanan publik. Oleh karena itu, EUCS dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap penggunaan TIK dalam penggunaan sistem pelayanan publik. EUCS memiliki dimensi yang terkait dengan kualitas layanan publik, seperti kemudahan penggunaan, kinerja, keandalan, dan responsivitas. Oleh karena itu, EUCS dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan publik. EUCS dapat memberikan informasi yang lebih spesifik tentang kepuasan pengguna terhadap sistem pelayanan publik dalam penggunaan TIK. Oleh karena itu, EUCS dapat membantu pemerintah untuk mengidentifikasi kekurangan dalam sistem pelayanan publik dan memperbaiki sistem tersebut untuk memenuhi kebutuhan pengguna [1]. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi [2]. *End User Computing Satisfaction* merupakan evaluasi secara keseluruhan atas sistem informasi yang digunakan oleh pengguna sistem informasi sehubungan dengan pengalaman penggunaan sistem informasi tersebut [3]. *End User Computing Satisfaction* diperkenalkan pertama kali oleh Doll & Torkzadeh's [4]. Dalam mengukur tingkat kepuasaan pemakai terdapat lima faktor yang dapat mempresentasikan kepuasan pemakai. Lima faktor tersebut adalah: isi (*content*), akurasi (*accuration*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) ketepatan waktu (*timelines*) [5].

Indikator kepuasan menggunakan EUCS adalah [6]:

1. Dimensi konten atau isi(*content*) yaitu mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari sistem yang ada. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem.

2. Dimensi akurasi (*accuracy*) mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian meggolahnya menjadi informasi.
3. Dimensi format atau bentuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan program aplikasi itu sendiri.
4. Dimensi kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) mengukur kepuasan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data mengolah data dan mencari informasi.
5. Dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*)
yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Oleh karena itu, EUCS dapat digunakan sebagai metode yang efektif untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem pelayanan publik di Kecamatan Beringin, Kabupaten Semarang yang telah memanfaatkan TIK. Namun, dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem pelayanan publik secara keseluruhan, sebaiknya digunakan beberapa metode lainnya untuk memperoleh data yang lebih lengkap dan akurat.

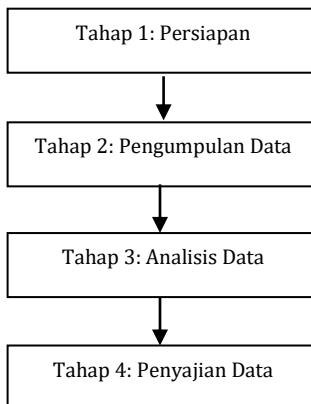
2. METODE

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang langsung diperoleh dari responden yaitu masyarakat Kecamatan Beringin, Kabupaten Semarang, Provinsi Jawa Tengah sebagai sampel yang memanfaatkan sistem pelayanan publik di kecamatan. Penetapan sampel sebanyak 100 orang. Di dalam penelitian ini sebagai instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat dengan menggunakan skala Likert. Adapun pengukuran data yang diperoleh dengan mengisi kuesioner menggunakan skala Likert yaitu Sangat Puas (4), Puas (3), Cukup Puas (4) Kurang Puas [7].

Penelitian ini termasuk di dalam penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan apa adanya suatu variabel, gejala atau keadaan [8]. Penelitian ini diawali dengan mengetahui permasalahan obyek penelitian yang akan diteliti, yaitu untuk mengetahui apakah ada hubungan antara *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use*, dan *timeliness* dengan *satisfaction* atau kepuasan pengguna. Setelah mengumpulkan permasalahan yang ada maka langkah

selanjutnya adalah melakukan studi berbagai literatur dan wawancara untuk mendapatkan teori-teori yang menjadi acuan untuk kegiatan penelitian dan mencari jurnal-jurnal hasil penelitian dengan tema yang berhubungan dengan topik penelitian [9].

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang langsung diperoleh dari responden yaitu masyarakat Kecamatan Beringin, Kabupaten Semarang sebagai sampel yang memanfaatkan sistem layanan publik di kantor kecamatan. Penetapan sampel sebanyak 35 orang masyarakat. Di dalam penelitian ini sebagai instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat dengan menggunakan skala Likert. Adapun pengukuran data yang diperoleh dengan mengisi kuesioner menggunakan skala Likert yaitu Sangat Puas (4), Puas (3), Cukup Puas (4) Kurang Puas [10]. Gambar 1 menjelaskan tahapan penelitian yang dilakukan.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik statistik deskriptif, untuk menghitung skor kepuasan pengguna pada setiap dimensi [11]. Selanjutnya, analisis data dilakukan untuk mengetahui seberapa tinggi atau rendah tingkat kepuasan pengguna pada masing-masing dimensi. Hasil analisis tingkat kepuasan responden terhadap kinerja dan harapan dari masing-masing variabel di atas dapat diolah lebih lanjut untuk mendapatkan nilai *gap*/selisih pada masing-masing dimensi [12]. Hal ini

dilakukan agar dapat dilakukan evaluasi terhadap sistem pelayanan publik. Nilai *gap*/selisih masing-masing dimensi disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Nilai *Gap*/Selisih Masing-Masing Dimensi Metode EUCS

| Dimensi | Jumlah pertanyaan | Skor Total | | Tingkat Kepuasan | Grap/Selisih |
|--------------------|-------------------|-------------------|------------------|------------------|--------------|
| | | Persepsi Pengguna | Harapan Pengguna | | |
| <i>Content</i> | 3 | 203.67 | 465 | 43.80% | 56.20% |
| <i>Accuracy</i> | 2 | 130.82 | 310 | 42.20% | 57.80% |
| <i>Format</i> | 3 | 195.3 | 465 | 42.00% | 58.00% |
| <i>Ease of use</i> | 3 | 212.04 | 465 | 45.60% | 54.40% |
| <i>timelines</i> | 2 | 150.04 | 310 | 48.40% | 51.60% |

Untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem pelayanan publik, peneliti mengelompokkan pernyataan Kurang Puas, Cukup Puas, Puas dan Sangat Puas ke dalam tabel tingkat kepuasan pengguna terhadap 3 jenis pelayanan. Nilai maksimal kepuasan adalah 100%. Penentuan nilai skor pada Tabel 2 didasarkan pada hasil pembagian dari tingkat kepuasan tertinggi yaitu 100% dibagi 4 tingkat kepuasan yaitu Sangat Puas, Puas, Cukup Puas dan Kurang Puas jarak dari masing masing skor adalah 25%. Dari hasil pembagian skor maksimal tersebut maka akan dapat dilakukan analisis deskriptif kualitatif tingkat kepuasan dari masing masing layanan yang disurvei. Yaitu dengan perincian dimulai dari skala 0%-25% merupakan situasi kurang puas, 25%-50% merupakan situasi cukup puas, 50%-75% merupakan situasi Puas, dan 75%-100% merupakan situasi Puas dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pengguna untuk 3 Jenis Layanan

| Level | Skor 0-100% | Tingkat Kepuasan |
|-------|-------------|------------------|
| 1 | 0%-25% | Kurang Puas |
| 2 | 25%-50% | Cukup Puas |
| 3 | 50%-75% | Puas |
| 4 | 75%-100% | Sangat Puas |

Berdasarkan dari hasil survei yang telah diolah dalam Layanan 1 Kependudukan pada Tabel 3 diperoleh jawaban responden terlihat bahwa secara keseluruhan untuk layanan kependudukan apabila dirata rata maka akan memperoleh hasil 78,6%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk layanan kependudukan yang disediakan oleh Kecamatan dinyatakan sangat puas oleh responden.

Tabel 3. Persentase Tingkat Kepuasan Layanan Kependudukan

| Dimensi | Jumlah Pertanyaan | Skor Total | | Tingkat Kepuasan |
|--------------------|-------------------|-------------------|------------------|------------------|
| | | Presepsi Pengguna | Harapan Pengguna | |
| <i>Content</i> | 3 | 358.05 | 465 | 77.00% |
| <i>Accuracy</i> | 3 | 361.77 | 465 | 77.80% |
| <i>Format</i> | 3 | 363.63 | 465 | 78.20% |
| <i>Ease Of Use</i> | 3 | 385.95 | 465 | 83.00% |
| <i>Timeliness</i> | 2 | 238.7 | 310 | 77.00% |

Berdasarkan dari hasil survei yang telah diolah dalam Layanan 2 Kesehatan pada Tabel 4 diperoleh jawaban responden terlihat bahwa secara keseluruhan untuk layanan kesehatan apabila dirata rata maka akan memperoleh hasil 55,6%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk layanan kesehatan yang disediakan oleh Kecamatan dinyatakan dalam level Puas oleh responden. Selain itu juga diusulkan untuk perbaikan secara berkala pada layanan kesehatan ini dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Persentase Tingkat Kepuasan Layanan Kesehatan

| Dimensi | Jumlah Pertanyaan | Skor Total | | Tingkat Kepuasan |
|--------------------|-------------------|-------------------|------------------|------------------|
| | | Presepsi Pengguna | Harapan Pengguna | |
| <i>Content</i> | 3 | 262.26 | 465 | 56.40% |
| <i>Accuracy</i> | 3 | 259.47 | 465 | 55.80% |
| <i>Format</i> | 3 | 254.82 | 465 | 54.80% |
| <i>Ease Of Use</i> | 3 | 268.77 | 465 | 57.80% |
| <i>Timeliness</i> | 2 | 164.92 | 310 | 53.20% |

Berdasarkan dari hasil survei yang telah diolah dalam Layanan 3 Pendidikan pada Tabel 5 diperoleh jawaban responden terlihat bahwa secara keseluruhan untuk layanan pendidikan ini apabila dirata rata maka akan memperoleh hasil 26,68%. Dari hasil tersebut maka untuk layanan pendidikan disimpulkan dalam level cukup puas. Kondisi ini

dapat sebagai tanda bahwa masih terdapat kemungkinan untuk peningkatan dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Persentase Tingkat Kepuasan Layanan Pendidikan

| Dimensi | Jumlah Pertanyaan | Skor Total | | Tingkat Kepuasan |
|--------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------|
| | | Presepsi Pengguna | Harapan Pengguna | |
| <i>Content</i> | 3 | 121.83 | 465 | 26.20% |
| <i>Accuracy</i> | 2 | 81.84 | 310 | 26.40% |
| <i>Format</i> | 3 | 121.83 | 465 | 26.40% |
| <i>Ease Of Use</i> | 3 | 129.27 | 465 | 27.80% |
| <i>Timeliness</i> | 2 | 83.08 | 310 | 26.80% |

Sistem pelayanan publik yang cukup beragam dan bervariasi memungkinkan berbagai macam kebutuhan layanan dapat dilakukan. Dari berbagai variabel yang sudah dikumpulkan datanya dan diolah maka berdasarkan kesimpulan yang ditarik dari masing masing layanan sebanyak 3 jenis layanan maka diketahui bahwa pengukuran kepuasan yang dialami oleh masyarakat berada di level Puas dan cukup puas. Adapun rincian seperti pada Tabel 6.

Tabel 6. Resume Tingkat Kepuasan Pengukuran Kepuasan

| No | Fasilitas E-Learning | % Kepuasan | Tingkat Kepuasan |
|-----------|-----------------------------|-------------------|-------------------------|
| 1 | Kependudukan | 78.6% | Sangat Puas |
| 2 | Kesehatan | 55.6% | Puas |
| 3 | Pendidikan | 26.68% | Cukup Puas |

4. KESIMPULAN

Dari hasil pengolahan data dan diskusi serta mencatat pendapat yang berasal dari responden maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Beringin, Kabupaten Semarang, Provinsi Jawa Tengah yang menggunakan layanan kependudukan menyatakan SANGAT PUAS (78,6%). Dari hasil ini Nampak bahwa masyarakat memanfaatkan dengan baik layanan publik yang disediakan oleh Kecamatan Beringin. Tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Beringin yang menggunakan layanan kesehatan menyatakan PUAS terhadap layanan yang tersedia yaitu sebanyak 55,6%. Tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Beringin menyatakan CUKUP PUAS terhadap layanan kesehatan sebanyak 26,68%. Hal ini merupakan awal yang baik untuk meningkatkan inovasi

dan pelayanan di masa mendatang. Hasil penelitian ini juga dapat memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem layanan publik di kantor Kecamatan Beringin, Kabupaten Semarang yang dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik di masa depan.

5. SARAN

Perkembangan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan sangat membantu dalam proses pelayanan publik dengan adanya sistem pelayanan publik yang mencakup berbagai macam layanan dalam mendukung proses pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil survei yang sudah dilakukan diperoleh informasi bahwa ada beberapa layanan yang baik namun belum maksimal dimanfaatkan oleh para masyarakat maka dibutuhkan proses sosialisasi yang terus menerus sehingga proses layanan semakin optimal menukseskan tujuan organisasi..

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Qamariyah. (2019). ANALISIS PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM SIASY UIN SUSKA RIAU MENGGUNAKAN METODE OCAI DAN EUCS. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- [2] Y. Lu, & S. Liu. (2017). End-user computing satisfaction (EUCS) and perceived service quality (PSQ) in China's e-government systems. Government Information Quarterly, 34(2), 291-302.
- [3] A. Susanto. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kepegawaian menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Pemerintah Kabupaten Pasuruan. Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Sekolah Dasar, 5(2), 1-12.
- [4] D. Saputra, & D. Fatmawati. (2019). Analisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction) pada perguruan tinggi di Palembang. Jurnal Sistem Informasi Bisnis, 9(2), 146-151.
- [5] O. Alhujran, & H. Al-Tarawneh. (2019). Measuring the impact of information quality on end user computing satisfaction (EUCS) and behavioral intention to use e-government services in Jordan. Government Information Quarterly, 36(4), 101373.
- [6] A. Fitriansyah. (2018). Pengukuran kepuasan pengguna situs web dengan metode end user computing satisfaction (EUCS). Jurnal

- Query, Vol. 02, No. 01, April 2018: 1-8 retrieved from <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/query/article/view/1552>
- [7] D. Hardian,, & W. Sutopo. (2017). Analisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi pelayanan publik berbasis website dengan pendekatan EUCS (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Teknik ITS*, 6(1), B21-B26
- [8] Rusman, dkk. (2011). *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi, Mengembangkan Profesionalitas Guru*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- [9] M. Nofriansyah, & M. Rizal (2019). Analisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik di perguruan tinggi menggunakan pendekatan EUCS (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Sistem Informasi*, 11(1), 56-63.
- [10] H. Nugroho, & H. Kuswanto. (2018). Analisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik menggunakan pendekatan EUCS (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Ilmu Komputer dan Informasi*, 11(1), 50-57.
- [11] Y. J. Kim, & I. H. Lee. (2021). Investigating the relationships between website quality, end-user computing satisfaction (EUCS), and behavioral intention to use e-commerce sites. *Journal of Business Research*, 126, 469-478.
- [12] D. R. Sari, & A. Prabowo. (2019). Analisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik berbasis web menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Universitas Negeri Semarang. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 5(1), 27-32.