

EFFECTIVENESS OF THE SAMPEAN APPLICATION IN MEASURING ADMINISTRATIVE MANAGEMENT PERFORMANCE IN CIREBON CITY GOVERNMENT

EFEKTIVITAS KINERJA APLIKASI SAMPEAN DALAM MENGUKUR KINERJA MANAJEMEN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN KOTA CIREBON

Febiola Inanta Siswanto¹, Andeka Rocky Tanaamah², Frids Edward Banunaek³

Program Studi S1 Sistem Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana

Jl. Dr O Notohamidjodjo, Blotongan, Salatiga

682021006@student.uksw.edu¹, atanaamah@uksw.edu², frids@uksw.edu³

Abstract – SAMPEAN Cirebon is a service portal for managing the administrative needs of Civil Servants (ASN) in the Cirebon City Government. Since its launch, the application has faced several technical issues, mainly because it has never been evaluated from the perspective of end users. This research aims to assess end-user satisfaction, identify areas for improvement, and determine the critical factors influencing user satisfaction with the SAMPEAN Cirebon application. The research applies the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method, which consists of five independent variables: content, format, accuracy, ease of use, and timeliness. Data was collected with a voluntary sampling technique, gathering 692 respondents. The data was analyzed using the SEM-PLS method with the SmartPLS application. The results show an R-Square value of 0.828, indicating that four variables—content, accuracy, ease of use, and timeliness—significantly influence ASN satisfaction with the SAMPEAN Cirebon application. In contrast, the format variable yielded a T-statistic of 1.746 and a P-value of 0.081, failing to meet the significance threshold. The practical implications of this study underscore the necessity for the Cirebon City Regional Government to conduct regular evaluations involving direct end-user feedback and to enhance the format aspects of the SAMPEAN Cirebon application.

Keywords – end-user computing satisfaction, SAMPEAN Cirebon, SEM-PLS

Abstrak - Aplikasi SAMPEAN Cirebon merupakan portal layanan administrasi manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN) Pemerintah Daerah Kota Cirebon. Terdapat kendala teknis yang terjadi sejak pertama kali diluncurkan, karena belum pernah dilakukan evaluasi dari perspektif pengguna akhir aplikasi SAMPEAN Cirebon. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna akhir, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki serta faktor-faktor kritis yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi SAMPEAN Cirebon. Penelitian ini menerapkan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari lima variabel independen yaitu, *Content*, *Format*, *Accuracy*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik *voluntary sampling* dan terkumpul sebanyak 692 responden. Data dianalisis dengan metode SEM-PLS menggunakan aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan nilai *R-Square* sebesar 0,828 dan terdapat empat variabel yang mempengaruhi kepuasan ASN terhadap aplikasi SAMPEAN Cirebon, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*, sementara variabel *Format* menunjukkan hasil uji *T-Statistic* 1,746 dan *P-Values* 0,081 sehingga dinyatakan tidak lulus signifikansi. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah pentingnya Pemerintah Daerah Kota Cirebon melakukan evaluasi rutin dengan melibatkan pengguna akhir secara langsung serta peningkatan aspek format pada aplikasi SAMPEAN Cirebon.

Kata Kunci – end-user computing satisfaction, SAMPEAN Cirebon, SEM-PLS

I. PENDAHULUAN

Pemerintah Daerah Kota Cirebon telah mengambil langkah maju dalam menanggapi tuntutan era digital yang semakin berkembang dengan mengimplementasikan konsep *smart city* di Kota Cirebon. Pemerintah Daerah Kota Cirebon menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai bagian dari *smart city* dengan mengembangkan aplikasi *mobile* bernama ‘SAMPEAN Cirebon’[1]. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pengembang, aplikasi SAMPEAN Cirebon pertama kali diluncurkan pada tahun 2018 dengan nama ‘Sistem Aplikasi Mobile Kepegawaian’. Awalnya, aplikasi SAMPEAN Cirebon hanya berfokus pada layanan informasi terkait aktivitas kepegawaian Pemerintah Daerah Kota Cirebon, seperti memantau absensi pegawai, informasi jumlah tunjangan tambahan penghasilan (TTP), dan informasi akun pengguna SAMPEAN Cirebon [2].

Pada tahun 2022, aplikasi SAMPEAN Cirebon dikembangkan dan diresmikan dengan nama baru ‘Sistem Administrasi Manajemen Pemerintahan’ Cirebon melalui Kepwal Kota Cirebon Nomor 100/Kep.419- DKIS/2022, sebagai portal layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik terintegrasi. Sejalan dengan perkembangannya, aplikasi SAMPEAN Cirebon tidak hanya bertujuan untuk memantau aktivitas kepegawaian, tetapi juga sebagai portal layanan administrasi manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN) Pemerintah Daerah Kota Cirebon. Kini, ASN bisa mengakses berbagai fitur tambahan seperti presensi *online*, pengisian dan verifikasi Lembar Kerja Harian (LKH), pengelolaan undangan melalui fitur ISUN (Informasi Surat Undangan dan Kehadiran), akses dokumen hukum melalui fitur JDIH (Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum), laman berita terkini, hingga pengelolaan akun pengguna. Tujuannya adalah meningkatkan transparansi dan kemudahan akses layanan bagi para ASN Kota Cirebon dari mana saja. Namun, berdasarkan pengamatan di awal, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala yang mengganggu penggunaan aplikasi SAMPEAN Cirebon, seperti masalah teknis yang seringkali terjadi pada aplikasi SAMPEAN Cirebon. Kendala seperti ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pengguna terhadap aplikasi SAMPEAN Cirebon dan menghambat proses administrasi Pemerintah Daerah Kota Cirebon.

Dalam wawancaranya, pihak pengembang aplikasi SAMPEAN Cirebon juga mengungkapkan bahwa belum pernah dilakukan evaluasi dari perspektif pengguna akhir SAMPEAN Cirebon sejak pertama kali diluncurkan. Evaluasi yang dilakukan selama ini hanya berdasarkan asumsi pihak pengembang, tanpa mempertimbangkan masukan langsung dari pengguna akhir SAMPEAN Cirebon. Maka dari itu, diperlukan analisis mendalam terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi SAMPEAN Cirebon untuk mengatasi masalah yang ada. Evaluasi pengalaman pengguna akhir pada suatu sistem atau aplikasi bertujuan untuk mengidentifikasi kekurangan dari sistem atau aplikasi, sehingga fitur dan layanan sistem dapat disempurnakan sesuai kebutuhan pengguna [3]. Kepuasan pengguna akhir system informasi atau aplikasi merupakan salah satu aspek penting dalam menentukan keberhasilan suatu sistem informasi atau aplikasi[3], jika pengguna merasa nyaman dan terbantu dengan fitur yang ada, maka sistem tersebut bisa dikatakan efektif. Evaluasi pengalaman pengguna akhir juga menjadi langkah penting untuk dilakukan mengingat besarnya waktu, biaya, dan sumber daya yang telah dikeluarkan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna akhir aplikasi SAMPEAN Cirebon, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki serta faktor-faktor kritis yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi SAMPEAN Cirebon melalui pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Menurut Doll dan Torkzadeh, EUCS merupakan perasaan atau respon emosional seseorang setelah berinteraksi langsung dengan suatu aplikasi atau sistem informasi [4]. Hasil penelitian ini dapat memberikan panduan dan dasar yang kuat bagi bidang layanan *E-Government* DKIS Kota Cirebon, selaku pengembang aplikasi SAMPEAN Cirebon, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi hambatan teknis, dan memastikan sistem yang digunakan terus relevan sesuai kebutuhan penggunanya.

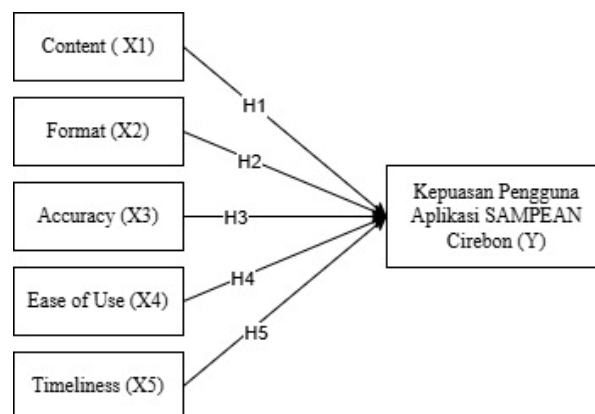
II. SIGNIFIKANSI STUDI

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu terkait SAMPEAN Cirebon[1] mengamati transformasi digital layanan kepegawaian Pemerintah Daerah Kota Cirebon, dari penyedia informasi kepegawaian menjadi portal layanan administrasi kepegawaian Pemda Kota Cirebon. Dijelaskan bahwa aplikasi SAMPEAN Cirebon dibuat sebagai jawaban atas permasalahan yang dihadapi ASN Kota Cirebon yang sebelumnya menggunakan sistem manual dalam mengelola aktivitas administrasi kepegawaian. Hasil penelitian juga menyoroti adanya tantangan dalam pengembangan dan pemeliharaan aplikasi SAMPEAN Cirebon untuk memastikan implementasi SPBE di lingkungan Pemda Kota Cirebon agar tetap relevan.

Penelitian lain terkait SAMPEAN Cirebon, berfokus pada optimasi algoritma K-Nearest Neighbors (KNN) dalam Teknik Natural Language Processing (NLP) untuk menganalisis sentimen ulasan pengguna aplikasi SAMPEAN Cirebon. Ulasan terklasifikasi menjadi 2 kategori yaitu ulasan teknis (contoh : bug dan kinerja aplikasi) dan ulasan pengalaman pengguna. Penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas ulasan berisi keluhan pengguna terkait aspek teknis. Hasil penelitian ini mendorong Pemda Kota Cirebon untuk meningkatkan kualitas aplikasi SAMPEAN Cirebon melalui analisis sentimen yang akurat dan praktis.

Metode EUCS pertama kali dikembangkan pada tahun 1988 oleh William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh, kemudian ditelusuri lebih lanjut pada tahun 2004 [4]. Terdapat lima variabel independen dalam konstruk EUCS yaitu, *content* (konten / isi informasi), *format* (format), *accuracy* (akurasi), *Ease of Use* (kemudahan penggunaan), dan *Timeliness* (ketepatan waktu) yang berpengaruh pada *end-user satisfaction* (kepuasan pengguna akhir) [5]. Gambar 1 merupakan rancangan model penelitian berdasarkan metode EUCS beserta penjelasan masing-masing variabelnya.



Gambar 1. Model Penelitian

Hipotesis penelitian yang disusun berdasarkan model EUCS dapat dinyatakan sebagai berikut :

H₁ = Variabel *Content* (X1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap *Satisfaction* (Y).

H₂ = Variabel *Format* (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap *Satisfaction* (Y).

H₃ = Variabel *Accuracy* (X3) berpengaruh signifikan dan positif terhadap *Satisfaction* (Y).

H₄ = Variabel *Ease of Use* (X4) berpengaruh signifikan dan positif terhadap *Satisfaction* (Y).

H₅ = Variabel *Timeliness* (X5) berpengaruh signifikan dan positif terhadap *Satisfaction* (Y).

Variabel *Content* menilai berdasarkan fitur dan isi informasi yang disediakan oleh sistem, variabel *Format* menilai kepuasan pengguna berdasarkan tampilan dan susunan antarmuka sebuah sistem atau aplikasi. Variabel *Accuracy* menilai dari keakuratan sebuah sistem informasi atau aplikasi dalam

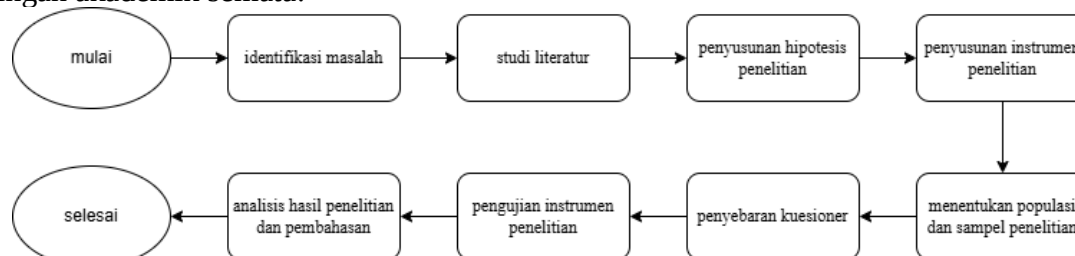
memproses informasi setelah menerima *input* dari pengguna, variabel *Ease of Use* mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan kemudahan pengoperasian sistem atau aplikasi, variabel *Timeliness* mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan lamanya waktu sebuah sistem dalam memproses atau menyajikan informasi. Variabel *Satisfaction* menunjukkan seberapa puas pengguna terhadap sistem atau aplikasi, serta pengaruh kelima variabel EUCS terhadap tingkat kepuasan pengguna [6].

Dalam perkembangannya, instrumen dan variabel EUCS banyak diadaptasi guna menanggapi kebutuhan pengguna sistem informasi yang lebih kompleks seiring dengan kemajuan teknologi, tujuannya agar dapat lebih mencerminkan kepuasan pengguna dan memahami kebutuhan pengguna secara akurat. Sebagai contoh dalam penelitian [7] menambahkan 2 variabel independen yaitu variabel *Security* (keamanan) dan variabel *Speed of Response* (kecepatan waktu respon) untuk mengukur seberapa puas pengguna terhadap penggunaan aplikasi Grab. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Accuracy*, *Content*, *Timeliness*, *Format*, *Ease of Used*, *Security*, dan *Speed of Response* yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Grab. Penelitian lain terkait penerapan metode EUCS [8] yaitu mengevaluasi tingkat kepuasan dan kelemahan sistem informasi akademik Institut Teknologi Perkebunan Pelalawan Indonesia (ITP2I). Hasilnya menunjukkan bahwa variabel *Ease of use* dan *format* mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan sistem informasi akademik ITP2I. Sementara itu, dalam penelitian [9] mengevaluasi kepuasan pengguna website SIKULI Universitas Muhammadiyah Riau, hasilnya menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan website SIKULI.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengaruh setiap variabel EUCS bisa bervariasi terhadap kepuasan pengguna, tergantung pada konteks dan jenis sistem atau aplikasi yang dievaluasi. Dukungan empiris yang kuat dari berbagai penelitian sebelumnya membuat metode EUCS menjadi pilihan yang tepat dalam memahami kepuasan pengguna akhir aplikasi SAMPEAN Cirebon. Selain itu, penelitian terdahulu terkait evaluasi kepuasan pengguna masih jarang yang menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada konteks aplikasi atau sistem informasi *e-government*, menjadikan penelitian ini memiliki celah dan dasar yang kuat untuk dilaksanakan.

B. Metode Penelitian

Berdasarkan prinsip etika penelitian, studi ini telah memperoleh persetujuan dari pihak berwenang yaitu Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (DKIS) Kota Cirebon, Bapak Ma'ruf Nuryasa, AP., MM, sebelum pengumpulan data dilakukan. Seluruh responden telah menyetujui partisipasinya secara sukarela dan diinformasikan mengenai tujuan penelitian serta kerahasiaan identitas mereka. Data yang dikumpulkan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik semata.



Gambar 2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui sejumlah tahapan yang disajikan dalam diagram alir pada gambar 2. Langkah awal penelitian ini adalah mengidentifikasi masalah yang perlu diatasi pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (DKIS) Kota Cirebon, khususnya terkait aplikasi SAMPEAN Cirebon. Langkah ini dilakukan melalui pengamatan langsung dan wawancara dengan para ASN DKIS Kota Cirebon untuk menggali informasi lebih dalam mengenai implementasi dan penggunaan aplikasi SAMPEAN Cirebon. Hingga tahap akhir penelitian ini adalah analisis hasil penelitian dan pembahasan. Untuk menganalisis hubungan antar variabel, data dianalisis dengan metode *Structural*

Equation Modelling (SEM) menggunakan aplikasi SmartPLS. Analisis data dengan PLS-SEM dilakukan dalam 2 bagian yaitu evaluasi outer model dan inner model [10]. Evaluasi *outer model* bertujuan untuk menguji reliabilitas dan validitas model penelitian [10]. Adapun, pengukuran *outer model* terdiri dari :

1. *Convergent validity*, pengujian validitas model yang membuktikan sejauh mana indikator-indikator dalam satu konstruk memiliki korelasi kuat dan konsisten dengan variabel yang diukur [11]. Dilakukan dengan melihat nilai *outer loading* pada setiap indikator variabel latennya. Indikator dapat dinyatakan valid jika nilai *loading factor* lebih besar dari 0,7 [5].
2. *Discriminant Validity*, untuk membuktikan bahwa setiap konstruk dalam model memiliki karakteristik yang berbeda dari variabel lain. Dilakukan dengan 2 metode yaitu *Fornell-Larcker* dan *Cross Loading*. Untuk penilaian *Fornell-Larcker*, validitas diskriminan dianggap terpenuhi jika nilai akar AVE suatu konstruk lebih tinggi daripada nilai korelasi antara konstruk itu dengan konstruk lainnya, sedangkan untuk penilaian *Cross Loading*, validitas dianggap terpenuhi jika setiap indikator memiliki nilai loading yang lebih kuat pada konstruk yang dituju daripada pada konstruk lain dalam model [9].
3. *Average Variance Extracted* (AVE), untuk menilai validitas suatu variabel, di mana suatu variabel dianggap valid jika memiliki nilai AVE lebih besar dari 0,5 [10].
4. *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*, untuk mengetahui sejauh mana tingkat konsistensi dan akurasi setiap indikator penelitian dalam mengukur masing - masing konstraknya [5] [12]. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel, jika nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*-nya lebih besar dari 0,7 [10].

Evaluasi *inner model* bertujuan untuk menggambarkan hubungan pengaruh antar variabel konstruk. *Inner model* diukur dengan menguji hipotesis penelitian dan dilihat berdasarkan hasil tabel *path coefficient*. Adapun pengukuran *inner model* berdasarkan metode *bootstrapping* pada SmartPLS terdiri dari :

1. *R-Square*, nilai *R-Square* menunjukkan seberapa besar variabilitas variabel independen terhadap variabel dependen dalam model penelitian [11]. Tingkat interpretasi *R-Square* dengan nilai 0,75 menunjukkan kekuatan model dengan kriteria kuat, nilai 0,5 kriteria moderate, dan nilai 0,25 kriteria lemah [10].
2. *T-Statistic*, dilakukan untuk menguji signifikansi hubungan antar variabel, untuk mengetahui apakah hipotesis penelitian diterima atau ditolak [11]. Standar nilai uji T-statistic dalam penelitian ini adalah $\geq 1,96$ [12].
3. *P-Values*, untuk mendeskripsikan adanya hubungan positif dan signifikan antar variabel [12]. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai *P-Values* tidak lebih besar dari 5 persen atau $\leq 0,05$ [5] [12].

C. Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai dari Bulan Oktober 2024 hingga Juni 2025. Pada periode Oktober hingga Desember 2024, penelitian berfokus pada tahap identifikasi masalah, studi literatur, serta penyusunan proposal penelitian. Tahap selanjutnya, pada Januari hingga Maret 2025 meliputi penyusunan instrument penelitian, menentukan jumlah populasi dan sampel penelitian, serta melakukan revisi proposal penelitian. Selanjutnya, pada April hingga Juni 2025, dilakukan penyebaran kuesioner penelitian melalui *google form* secara *online*, serta analisis data yang sudah didapat.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 5087 ASN aktif yang tersebar pada 32 perangkat daerah Kota Cirebon. Data populasi diperoleh dari portal terbuka BKPSDM Kota Cirebon (<https://opendata.cirebonkota.go.id/>) pada 18 Februari 2025. Perhitungan minimum sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 5 persen. Penggunaan rumus Slovin ini dipilih agar perhitungan sampel tidak memerlukan tabel jumlah sampel dan dapat

dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Persamaan 1 merupakan teknik penggunaan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel penelitian. Di mana, n adalah jumlah sampel, N adalah jumlah populasi, dan e adalah *margin of error*.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{5087}{1 + 5087 (0,05)^2} = 370,840168 \text{ responden} \approx 370 \text{ responden}$$

Berdasarkan hasil perhitungan minimal jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, diperoleh hasil 370,840168 responden, sehingga jika dibulatkan menjadi 370 responden yang menjadi minimum sampel dalam penelitian ini. Sampel diambil menggunakan teknik *voluntary sampling*, di mana pengambilan sampel mengandalkan kesukarelaan seseorang yang memenuhi kriteria dan dapat memberikan informasi yang relevan, sesuai dengan tujuan penelitian [13].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Responden

Berdasarkan perhitungan rumus Slovin, jumlah sampel minimum yang diperlukan dalam penelitian ini adalah 370 responden. Namun, setelah pengumpulan data yang dilakukan, terkumpul sebanyak 692 responden, di mana jumlah responden yang didapat jauh melebihi target minimum jumlah responden. Hal ini tidak hanya memenuhi syarat kecukupan sampel, tetapi juga meningkatkan presisi dan keandalan data serta memperkuat generalisasi hasil penelitian. Berikut adalah jumlah profil responden yang diklasifikasi berdasarkan jenis kelamin dan rentang usia serta berdasarkan asal perangkat daerah ASN bekerja.

1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Rentang Usia

Tabel 1. Profil Responden

Rentang Usia	Pria	Wanita	Persentase
45 tahun – 60 tahun	98	140	34%
29 tahun – 44 tahun	190	190	55%
24 tahun – 28 tahun	36	38	11%
Total	324	368	100%

Tabel 1 menunjukkan klasifikasi profil responden berdasarkan jenis kelamin dan rentang usianya. Dari total 692 responden ASN yang berpartisipasi, mayoritas pengguna aplikasi SAMPEAN Cirebon berada pada rentang usia 29 - 44 tahun (380 orang) dengan tingkat persentase 55%, diikuti oleh kelompok usia 45 - 60 tahun (238 orang) dengan tingkat persentase 34%, dan yang paling sedikit adalah kelompok usia 24 - 28 tahun (74 orang) dengan tingkat persentase 11%. Data ini juga menunjukkan bahwa aplikasi SAMPEAN Cirebon lebih banyak digunakan oleh ASN wanita dengan total 368 orang, sementara total responden ASN pria sebanyak 324 orang.

2. Profil Responden Berdasarkan Asal Perangkat Daerah

Tabel 2 menunjukkan klasifikasi profil responden yang tersebar pada 32 perangkat daerah para ASN bekerja. Responden penelitian yang berasal dari Dinas Pendidikan merupakan kelompok terbesar dengan 316 orang, menyumbang hampir setengah dari total responden yaitu 692 orang. Sebagian

besar perangkat daerah lainnya memberikan kontribusi responden di bawah 50 orang, dengan beberapa instansi seperti Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, Dinas Kependudukan, dan Satuan Polisi Pamong Praja masing-masing hanya menyumbang 3 responden atau bahkan kurang.

Tabel 2. Profil Responden Berdasarkan Asal Perangkat Daerah

Perangkat Daerah Kota Cirebon	Jumlah (orang)
Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	4
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	3
Badan Penanggulangan Bencana Daerah	2
Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah	6
Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	10
Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	2
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3
Dinas Kesehatan	65
Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan	11
Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	39
Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah, Perdagangan dan Perindustrian	7
Dinas Lingkungan Hidup	17
Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang	10
Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	65
Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	4
Dinas Pemuda dan Olahraga	7
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	3
Dinas Pendidikan	312
Dinas Perhubungan	4
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	12
Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	4
Dinas Sosial	10
Dinas Tenaga Kerja	6
Inspektorat Daerah	11
Kecamatan Harjamukti	5
Kecamatan Kejaksan	4
Kecamatan Kesambi	22
Kecamatan Lemahwungkuk	8
Kecamatan Pekalipan	23
Satuan Polisi Pamong Praja	3
Sekretariat Daerah	7
Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	1
Total Responden	692

B. Hasil Outer Model

1. *Convergent Validity*

Hasil uji *outer loading* disajikan pada tabel 4. Menunjukkan bahwa semua nilai *loading factor* lebih besar dari 0,7, yang berarti setiap indikator dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Tabel 3. Hasil *Loading Factor*

	X1	X2	X3	X4	X5	Y	Hasil Uji
X1.1	0,883						Valid
X1.2	0,890						Valid
X1.3	0,884						Valid
X1.4	0,913						Valid
X2.1		0,934					Valid
X2.2		0,935					Valid
X3.1			0,964				Valid
X3.2			0,967				Valid
X4.1				0,941			Valid
X4.2				0,952			Valid
X5.1					0,894		Valid
X5.2					0,918		Valid
Y1						0,963	Valid
Y2						0,962	Valid

2. Discriminant Validity

Tabel 4 menunjukkan hasil nilai *Fornell-Larcker*, dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki validitas diskriminan yang baik. Hal ini terlihat dari nilai akar AVE setiap variabel lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi dengan variabel lainnya. Diketahui, akar AVE variabel *Content* yaitu 0,893, variabel *Format* 0,935, variabel *Accuracy* 0,965, variabel *Ease of Use* 0,947, variabel *Timeliness* 0,906, dan variabel *Satisfaction* 0,963.

Tabel 4. *Fornell Larcker*

	Content	Format	Accuracy	Ease of Use	Timeliness	Satisfaction
Content	0,893					
Format	0,868	0,935				
Accuracy	0,849	0,847	0,965			
Ease of Use	0,792	0,805	0,776	0,947		
Timeliness	0,769	0,758	0,781	0,682	0,906	
Satisfaction	0,856	0,831	0,858	0,768	0,818	0,963

Tabel 5 menunjukkan hasil nilai *Cross Loading*, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan atau indikator dalam kuesioner penelitian ini valid dan tepat sasaran karena setiap indikator memiliki nilai korelasi (loading) yang lebih tinggi dibandingkan dengan korelasinya pada variabel lain.

Tabel 5. Hasil *Cross Loading*

	Content	Format	Accuracy	Ease of Use	Timeliness	Satisfaction
X1.1	0,883	0,750	0,756	0,646	0,665	0,755
X1.2	0,890	0,733	0,743	0,646	0,719	0,755
X1.3	0,884	0,798	0,752	0,777	0,657	0,741
X1.4	0,913	0,817	0,780	0,757	0,706	0,804
X2.1	0,824	0,934	0,770	0,754	0,695	0,772
X2.2	0,799	0,935	0,813	0,751	0,722	0,781
X3.1	0,802	0,807	0,964	0,749	0,740	0,808
X3.2	0,836	0,828	0,967	0,749	0,768	0,847
X4.1	0,725	0,731	0,713	0,941	0,623	0,687
X4.2	0,772	0,791	0,754	0,952	0,666	0,763
X5.1	0,633	0,602	0,627	0,541	0,894	0,695
X5.2	0,755	0,764	0,781	0,687	0,918	0,784
Y1	0,828	0,789	0,830	0,728	0,797	0,963
Y2	0,820	0,812	0,821	0,750	0,778	0,962

3. Average Variance Extracted (AVE)

Tabel 6 menunjukkan hasil nilai AVE setiap variabel penelitian lebih besar dari 0,5, yang berarti semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Tabel 6. Hasil Average Variance Extracted (AVE)		
	Average Variance Extracted (AVE)	Hasil Uji
Content	0,797	Valid
Format	0,874	Valid
Accuracy	0,932	Valid
Ease of Use	0,896	Valid
Timeliness	0,821	Valid
Satisfaction	0,927	Valid

4. Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (CR)

Tabel 7 menunjukkan hasil nilai Cronbach's Alpha dan CR setiap variabel penelitian lebih besar dari 0,7, yang berarti semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Hasil tersebut membuktikan bahwa instrumen dalam penelitian ini memberikan hasil yang akurat dan konsisten.

Tabel 7. Cronbach's Alpha dan Composite Reliability			
	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (CR)	Hasil Uji
Content	0,915	0,940	Reliabel
Format	0,855	0,933	Reliabel
Accuracy	0,927	0,965	Reliabel
Ease of Use	0,885	0,945	Reliabel
Timeliness	0,783	0,902	Reliabel
Satisfaction	0,921	0,962	Reliabel

C. Hasil Inner Model

1. R-Square

Tabel 8 menunjukkan hasil nilai R-Square sebesar 0,828, yang berarti variabel-variabel independen dalam model mampu menjelaskan 82,8 persen variasi pada variabel dependen (Satisfaction).

Tabel 8. Hasil R-Square		
	R-Square	R-Square Adjusted
Satisfaction	0,828	0,827

2. Path Coefficient

Tabel 9. Path Coefficient					
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T-Statistics	P-Values
Content -> Satisfaction	0,265	0,259	0,063	4,220	0,000
Format -> Satisfaction	0,096	0,097	0,055	1,746	0,081
Accuracy -> Satisfaction	0,279	0,284	0,058	4,786	0,000
Ease of Use -> Satisfaction	0,081	0,084	0,040	2,037	0,042
Timeliness -> Satisfaction	0,268	0,266	0,048	5,612	0,000

Tabel 9 menunjukkan hasil path coefficient setiap variabel penelitian, diketahui setiap hipotesis penelitian memiliki nilai T-statistics $\geq 1,96$ dan P-Values $\leq 0,05$, kecuali hipotesis H₃ yaitu variabel format terhadap satisfaction. Hasil uji hipotesis lebih lanjut dijelaskan sebagai berikut.

H₁ : Variabel *content* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *satisfaction*.

Dari pengujian hipotesis yang dilakukan, nilai *T-Statistics* pada variabel *content* bernilai 4,220 dan nilai *P-Values* 0,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*satisfaction*) karena memiliki nilai *T-Statistics* >1,96 dan nilai *P-Values* <0,05. Dengan demikian, hipotesis H₁ diterima.

H₂ : Variabel *format* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *satisfaction*.

Dari pengujian hipotesis yang dilakukan, variabel *format* memiliki nilai *T-Statistics* 1,746 dan nilai *P-Values* 0,081. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *format* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*satisfaction*) karena memiliki nilai *T-Statistics* <1,96 dan nilai *P-Values* >0,05. Dengan demikian, hipotesis H₂ ditolak karena tidak memenuhi kriteria signifikansi.

H₃ : Variabel *Accuracy* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *satisfaction*.

Dari pengujian hipotesis yang dilakukan, nilai *T-Statistic* pada variabel *accuracy* bernilai 4,786 dan nilai *P-Values* 0,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*satisfaction*) karena memiliki nilai *T-Statistics* >1,96 dan nilai *P-Values* <0,05. Dengan demikian, hipotesis H₃ diterima.

H₄ : Variabel *Ease of Use* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *satisfaction*.

Dari pengujian hipotesis yang dilakukan, variabel *Ease of Use* memiliki nilai *T-Statistics* 2,037 dan nilai *P-Values* 0,042. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction* karena memiliki nilai *T-Statistics* >1,96 dan nilai *P-Values* <0,05. Dengan demikian, hipotesis H₄ diterima.

H₅ : Variabel *Timeliness* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *satisfaction*.

Dari pengujian hipotesis yang dilakukan, variabel *timeliness* memiliki nilai *T-Statistics* 5,612 dan nilai *P-Values* 0,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*satisfaction*) karena memiliki nilai *T-Statistics* >1,96 dan nilai *P-Values* <0,05. Dengan demikian, hipotesis H₅ diterima.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna akhir aplikasi SAMPEAN Cirebon menggunakan metode EUCS, diperoleh hasil nilai R-Square *R-Square* sebesar 0,828, yang berarti variabel-variabel independen dalam model mampu menjelaskan 82,8 persen variasi kepuasan pengguna. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat empat variabel, yaitu *content*, *accuracy*, *ease of use*, dan *timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAMPEAN Cirebon, sedangkan variabel *format* tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga hipotesis H₂ ditolak. Dapat disimpulkan bahwa kualitas isi informasi, keakuratan data, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu penyajian informasi merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan ASN terhadap penggunaan aplikasi SAMPEAN Cirebon. Saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi pengembang aplikasi SAMPEAN Cirebon dan Pemerintah Daerah Kota Cirebon yaitu melakukan evaluasi rutin dengan melibatkan pengguna akhir secara langsung, sehingga pengembangan aplikasi SAMPEAN Cirebon dapat lebih responsif sesuai kebutuhan ASN.

Selain itu, perbaikan pada aspek format dan tampilan antar muka diperlukan agar lebih ramah pengguna dan informasi yang disampaikan lebih mudah dipahami. Dalam prosesnya, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan seperti fokus penelitian yang hanya dilakukan pada satu kota dan fokus evaluasi pada satu aplikasi, serta periode pengumpulan data yang relatif singkat memungkinkan adanya kondisi khusus yang kebetulan terjadi saat pengumpulan data, sehingga mendistorsi hasil penelitian. Bagi penelitian selanjutnya, dapat mempertimbangkan penggunaan metode lain selain EUCS atau menyertakan variabel lain seperti variabel *security*, *Behavioral Intention/continuance intention*, *multi-group analysis* (usia/jabatan), atau *importance–performance map analysis (IPMA)*.

REFERENSI

- [1] K. T. Hermawan, I. G. Pusparani, dan D. Solihudin, “Transformasi Digital Layanan Kepegawaian Pemerintah Daerah Kota Cirebon: Studi Kasus Kebijakan Sistem Administrasi Manajemen Pemerintahan (SAMPEAN),” *J. Stud. Kebijak. Publik*, vol. 2, no. 1, hal. 13–26, 2023, doi: 10.21787/jskp.2.2023.13-26.
- [2] B. K. P. dan P. D. K. C. Cirebon, *Manual-Book-Sampean.pdf*. Kota Cirebon, 2018. [Daring]. Tersedia pada: <https://bkpsdm.cirebonkota.go.id/wp-content/uploads/2021/09/Manual-Book-Sampean.pdf>
- [3] H. Setiawan dan D. Novita, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS,” *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, hal. 162–175, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i2.1375.
- [4] W. J. Doll, X. Deng, T. S. Raghunathan, G. Torkzadeh, dan W. Xia, “The meaning and measurement of user satisfaction: A multigroup invariance analysis of the end-user computing satisfaction instrument,” *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 21, no. 1, hal. 227–262, 2004, doi: 10.1080/07421222.2004.11045789.
- [5] N. Wanma, D. I. Inan, dan L. Y. Baisa, “Evaluasi User Experience Dan User Interface Aplikasi Laporkitong Dengan End User Computing Satisfaction,” *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 13, no. 1, hal. 304, 2024, doi: 10.35889/jutisi.v13i1.1789.
- [6] N. M. T. M., N. R. Oktadini, P. Putra, P. E. Sevtiyuni, dan A. Meiriza, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Netflix Mobile di Kota Palembang Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *J. Teknol. Sist. Inf. dan Apl.*, vol. 7, no. 1, hal. 155–164, 2024, doi: 10.32493/jtsi.v7i1.37833.
- [7] L. Ariningsih dan M. Megawaty, “Pengukuran Kepuasan Pengguna GRAB di Palembang Menggunakan Metode EUCS,” *J. Bumigora Inf. Technol.*, vol. 4, no. 2, hal. 193–204, 2022, doi: 10.30812/bite.v4i2.2383.
- [8] M. N. Amin, E. Saputra, M. L. Hamzah, dan M. Rahmawita, “Penerapan Metode EUCS terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik,” *J. Teknol. Sist. Inf. dan Apl.*, vol. 7, no. 3, hal. 1013–1020, 2024, doi: 10.32493/jtsi.v7i3.41296.
- [9] M. Raihan, M. Jazman, T. K. Ahsyar, dan A. Anofrizen, “Analysis of User Satisfaction Level Of the Online Lecture Information System (Sikuli) using The EUCS Method at Universitas Muhammadiyah Riau,” *Sistemasi*, vol. 14, no. 4, hal. 1736, 2025, doi: 10.32520/stmsi.v14i4.5279.
- [10] D. Tarigan dan K. Dwi Hartomo, “Evaluasi Keamanan Fitur Tarik Tunai Cardless pada Aplikasi BRImo Menggunakan PIECES,” *Aiti*, vol. 19, no. 2, hal. 153–166, 2022, doi: 10.24246/aiti.v19i2.153-166.
- [11] E. S. Mulyani, A. Lattu, dan M. A. Permana, “Tiktok Shop: Penggunaan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) terhadap Kepuasan Gen-Z,” *J. Teknol. Sist. Inf. dan Apl.*, vol. 7, no. 3, hal. 1280–1288, 2024, doi: 10.32493/jtsi.v7i3.41899.
- [12] F. N. Ramadhayanti, Mulyadi, dan E. Rasywir, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS,” *J. Ilm. Media Sisfo*, vol. 17, no. 1, hal. 143–151, 2023, doi: 10.33998/mediasisfo.2023.17.1.792.
- [13] C. Perdana, L. Liftiah, dan Y. K. S. Pranoto, “Efikasi Diri Guru TK Inklusi Ditinjau dari Faktor Pendidikan Terakhir, Lama Mengajar, dan Usia,” *J. Obs. J. Pendidik. Anak Usia Dini*, vol. 7, no. 6, hal. 7171–7180, 2023, doi: 10.31004/obsesi.v7i6.5621.