

OPERATIONAL EVALUATION OF THE DOCUMENT AND ARCHIVE MANAGEMENT APPLICATION AT DISDUKCAPIL SALATIGA USING THE EUCS METHOD

EVALUASI OPERASIONAL APLIKASI PENGELOLA DOKUMEN DAN ARSIP DISDUKCAPIL KOTA SALATIGA MENGGUNAKAN METODE EUCS

Florensia Fransisca¹, Frederik Samuel Papilaya²

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana
Jl. Dr. O. Notohamidjojo NO.1 – 10, Blotongan, Kec. Sidorejo, Kota Salatiga
682021015@student.uksw.edu¹, samuel.papilaya@uksw.edu²

Abstract - Efficient population administration services require information systems that effectively support staff performance. This study aims to evaluate user satisfaction with the internal application used by the Salatiga Civil Registry Office (Disdukcapil) using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. Data were collected through questionnaires distributed to 10 respondents from two different job functions (service counter and archive), and analysed using descriptive statistics and the Mann-Whitney test. The results show that user satisfaction scores were generally high (ranging from 3.9 to 4.3), with no statistically significant differences in perceptions based on job function or duration of system use ($p > 0.05$). This suggests that the application is widely accepted among users. However, limitations such as a small sample size and lack of personalised features may affect the generalizability of the findings. The study recommends improving interface design and increasing system flexibility to better align with operational needs. Future research should involve a larger number of respondents and consider evaluating additional technical aspects, such as data security and system integration.

Keywords - EUCS, Operational Evaluation, Disdukcapil, Likert Scale, User Satisfaction

Abstrak - Pelayanan administrasi kependudukan yang efisien menuntut sistem informasi yang mendukung kinerja staf secara optimal. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi internal Disdukcapil Salatiga menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 10 responden dari dua jabatan berbeda yaitu, loket dan arsip, lalu dianalisis secara deskriptif dan diuji menggunakan Mann Whitney. Hasil menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pengguna berada pada kategori baik yaitu dengan skor 3,9 - 4,3 dan tidak ditemukan perbedaan persepsi signifikan antara jabatan maupun berdasarkan lama penggunaaa aplikasi ($p > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi telah diterima secara ukuran sampel yang kecil dan tidak adanya fitur personalisasi, yang berpotensi mempengaruhi generalisasi hasil. Studi ini merekomendasikan pengembangan antarmuka yang lebih adaptif terhadap kebutuhan operasional pengguna. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas jumlah responden dan mengeksplorasi aspek teknis seperti keamanan dan integrasi system.

Kata Kunci - EUCS, Evaluasi Operasional, Disdukcapil, Skala Likert, Kepuasan Pengguna

I. PENDAHULUAN

Digitalisasi pelayanan publik merupakan langkah strategis pemerintahan Indonesia untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan transportasi birokrasi[1]. Salah satu implementasinya adalah penggunaan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan di berbagai daerah, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Salatiga. Aplikasi ini digunakan oleh pegawai untuk mengelola layanan seperti perekaman data, percetakan dokumen, hingga pengarsipan berkas kependudukan.

Berdasarkan observasi awal dan wawancara internal, ditemukan beberapa kendala operasional dalam penggunaan aplikasi di Disdukcapil Salatiga. Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan hak akses dalam mengedit dokumen, dimana setiap perubahan memerlukan persetujuan langsung dari pembuat aplikasi. Kondisi ini membatasi fleksibilitas staf dalam melakukan pembaruan data yang diperlukan, yang pada akhirnya dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses administrasi. Selain itu, proses penginputan syarat pemohon dinilai kurang spesifik dan memerlukan sejumlah langkah tambahan. Dari sisi antarmuka, tampilan aplikasi yang kurang intuitif juga menjadi tantangan, khususnya bagi pengguna baru. Tata letak yang tidak tertata dengan baik berpotensi meningkatkan resiko kesalahan dalam pengisian data dokumen.

Meskipun tingkat kepuasan pengguna internal secara umum tergolong cukup baik, kondisi ini tetap menunjukkan adanya ruang perbaikan, terutama bagi pegawai yang bekerja di bagian loket dan arsip yang memiliki karakteristik tugas dan kebutuhan fitur yang berbeda. Hingga saat ini, permasalahan ini belum pernah dievaluasi secara sistematis untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi pelayanan yang digunakan di Disdukcapil Salatiga dengan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS)[2]. Fokus utama penelitian adalah menganalisis kepuasan berdasarkan lima dimensi EUCS, serta menguji perbedaan tingkat kepuasan antara staf loket dan arsip dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner dan analisis statistik Mann Whitney.

Beberapa studi sebelumnya telah menerapkan metode EUCS dalam konteks pelayanan publik untuk mengevaluasi sistem informasi dari sisi pengguna. Seperti pada penelitian Sutowo dan Wijaya (2022) [3] melakukan evaluasi terhadap sistem pelayanan publik di tingkat kecamatan dan menemukan bahwa dimensi content dan accuracy sangat memenuhi tingkat kepuasan pengguna. Temuan serupa juga disampaikan oleh Amin et al. (2023) [4], yang menekankan pentingnya ease of use dalam memastikan keamanan dan efektivitas penggunaan sistem informasi akademik. Kedua studi menunjukkan bahwa pendekatan EUCS dapat digunakan secara fleksibel untuk mengevaluasi berbagai jenis aplikasi layanan digital, namun belum banyak diterapkan secara khusus dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan seperti di Disdukcapil.

Oleh karena itu, penting bagi peneliti untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi administrasi Disdukcapil kota Salatiga. Salah satu Teknik yang efektif untuk mengukur kepuasan pengguna adalah End-User Computing Satisfaction (EUCS) [5][6]. Keandalan metode ini dalam mengukur berbagai aspek kepuasan pengguna telah diakui oleh banyak peneliti dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam berbagai faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna[7] Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kepuasan pengguna, sehingga evaluasi yang diberikan dapat menjadi perbaikan sesuai dengan kebutuhan operasional Disdukcapil Kota Salatiga dimasa mendatang.

II. SIGNIFIKASI STUDI

A. Studi Literatur

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan dalam literatur terkait evaluasi sistem informasi internal pada instansi pemerintahan daerah, khususnya dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) telah banyak digunakan untuk menilai kepuasan pengguna terhadap sistem informasi diberbagai sektor, penerapannya pada sistem internal seperti yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) masih terbatas. Studi literatur dapat memberikan gambaran terkait hubungan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini. End-User Computing Satisfaction (EUCS) metode penelitian yang dirancang untuk menilai pengalaman dan kepuasan pengguna terhadap sistem[8]. Metode ini pertama kali dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988[9][10]. Metode EUCS terdiri dari 5 aspek utama. Content (Konten) berfokus pada kesesuaian informasi yang disediakan dengan kebutuhan pengguna, sementara Accuracy (Keakuratan) menilai tingkat keakuratan data yang disajikan pada suatu sistem. Format (Bentuk) berkaitan dengan tampilan dan penyajian informasi nyaman untuk dilihat dan digunakan. Ease of Use (Kemudahan Penggunaan) mengukur tingkat kemudahan dalam memahami dan mengoperasikan sistem, sedangkan Timeliness (Ketepatan Waktu) mengukur tingkat kecepatan sistem dalam memproses data permintaan pengguna[3].

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Amin et al. (2024)[11] terhadap sistem informasi menemukan bahwa hanya dimensi ease of use dan format yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan dimensi accuracy, content, dan timeliness tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Sebaliknya, penelitian yang dilakukan Yudistira dan Novita (2023) yaitu meneliti aplikasi arsip di lingkungan universitas dan menemukan bahwa seluruh dimensi EUCS secara simultan mempengaruhi kepuasan pengguna, dengan dimensi content memiliki pengaruh paling dominan[12]. Dan pada hasil analisis yang dilakukan oleh Irumas dan Utamajaya (2023) pada aplikasi internal PNM Digi dan menemukan bahwa dimensi format dan timeliness memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan skor kepuasan di atas 80% untuk semua dimensi[13].

Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh dimensi EUCS sangat bergantung pada jenis aplikasi, sektor institusi, dan karakteristik pengguna[14]. Hal ini mengaskan bahwa konteks organisasi menjadi faktor penting dalam menentukan persepsi pengguna terhadap sistem[15][16]. Aplikasi-aplikasi yang diteliti dalam studi sebelumnya sebagian besar digunakan oleh masyarakat umum atau mahasiswa sebagai pengguna akhir. Berbeda halnya dengan aplikasi Disdukcapil Salatiga yang bersifat internal, digunakan oleh staf dengan fungsi kerja berbeda seperti loket dan arsip. Sistem ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menghadapi tantangan teknis seperti keterbatasan hak akses, alur input berlapis, serta kebutuhan fitur yang bervariasi antar unit kerja. Kondisi ini menjadikan aplikasi Disdukcapil sebagai objek yang relevan untuk memperluas penerapan model EUCS dalam konteks sistem informasi internal pemerintahan, yang hingga kini masih jarang dijadikan focus penelitian.

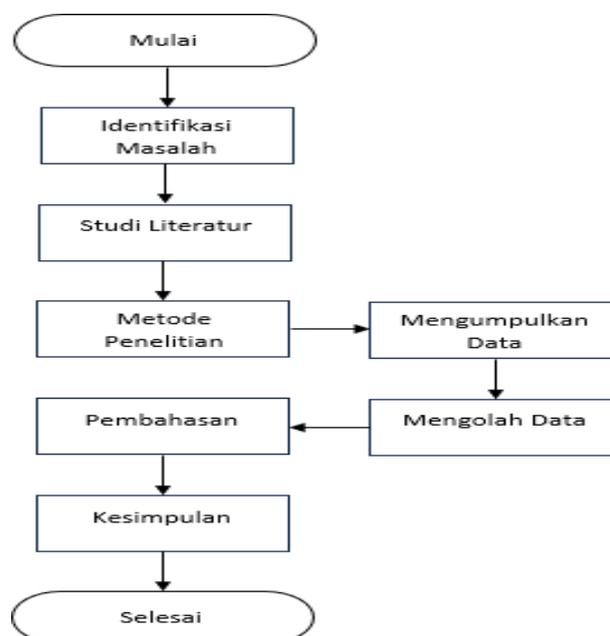
Dengan demikian, dari berbagai studi terlihat bahwa pengaruh masing-masing dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna dapat bervariasi tergantung pada konteks dan jenis sistem informasi yang dievaluasi. Kondisi ini menunjukkan adanya celah penelitian yang relevan dan dapat menjadi dasar yang kuat untuk menerapkan metode EUCS dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna sistem tersebut secara lebih terarah dan kontekstual. Meskipun demikian, hingga saat ini masih belum banyak penelitian yang secara khusus mengevaluasi sistem informasi internal pada instansi pemerintahan daerah seperti Disdukcapil, yang digunakan oleh staf dalam proses pelayanan administrative harian.

B. Data dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Disdukcapil Kota Salatiga, dengan focus pada dua fungsi utama yaitu, loket pelayanan dan pengelolaan arsip. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarikan kepada staf dari kedua fungsi tersebut, dengan tujuan untuk menganalisis perbedaan persepsi kepuasan pengguna berdasarkan peran dan tanggung jawab staf dalam organisasi. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada kebutuhan untuk memahami sistem informasi internal digunakan dalam konteks pelayanan public pada tingkat daerah.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode EUCS untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi internal Disdukcapil. Analisis data dilakukan untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, serta untuk memahami perbedaan persepsi antara staf loket dan staf arsip. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh wawasan yang mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di tingkat daerah. Untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terhadap konteks pengguna aplikasi, peneliti juga melakukan wawancara dan observasi terhadap staf yang aktif menggunakan aplikasi pengelola dokumen dan arsip. Langkah ini dilakukan untuk mengidentifikasi kendala operasional yang tidak dapat terjangkau hanya melalui kuesioner, sekaligus memberikan evaluasi *usability* yang lebih menyeluruh, sehingga mampu menangkap persepsi pengguna secara menyeluruh. Hasilnya dapat memperkaya penerapan teori EUCS dalam konteks sistem informasi sektor publik. Wawancara dan observasi melibatkan 10 staf dari dua fungsi kerja, yaitu loket dan arsip. Terdapat tahapan penelitian yang bertujuan untuk memastikan peneliti dilakukan secara terencana dan terarah. Berikut langkah penelitian yang akan dilakukan dalam meneliti aplikasi yang dirancang oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Salatiga. Langkah-langkah penelitian dalam studi ini digambarkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Langkah-langkah Penelitian

Gambar 1 menunjukkan Langkah-langkah penelitian untuk memberikan arah sistematis pada proses penelitian sehingga hasil yang diperoleh valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Langkah-langkah penelitian dimulai dari identifikasi masalah, studi literatur, metode penelitian, pengumpulan dan pengolahan data, hingga pembahasan.

Identifikasi masalah merupakan proses untuk menggambarkan, menentukan, merumuskan dan mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada suatu topik yang akan dianalisis. Studi literatur dilakukan untuk memberikan landasan teori dan referensi yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Proses ini membantu peneliti memahami konsep dan pendekatan yang telah digunakan dalam studi terdahulu. Metode penelitian mencakup penentuan jenis penelitian, teknik pengumpulan data, dan alat untuk menganalisis permasalahan. Pada tahap ini, data dikumpulkan melalui wawancara dan pengambilan sampel melalui responden dari pengguna aplikasi arsip dan loket Disdukcapil Salatiga. Setelah data terkumpul, tahap selanjutnya dilakukannya pengolahan data, yang melibatkan analisis dan interpretasi data agar lebih sistematis. Analisis dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif normalitas, dan uji hipotesis non-parametrik yaitu Mann Whitney menggunakan SPSS.

Hasil pengolahan dan analisis data menggambarkan temuan yang diperoleh dari pengujian dan analisis data. Tahapan ini membantu memahami gambaran hasil penelitian dengan membandingkannya dengan teori dan studi sebelumnya. Selain itu, hasil analisis digunakan untuk mengidentifikasi implikasi pada aplikasi dan memberikan rekomendasi berdasarkan temuan penelitian. Tahap terakhir adalah kesimpulan, yang merangkum hasil penelitian secara mendalam dan ringkas. Kesimpulan juga mencakup rekomendasi untuk penelitian selanjutnya atau penerapan di layanan di masa depan. Dengan hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan pengambilan kebijakan dalam pengembangan sistem layanan digital yang lebih adaptif, serta memberi arahan teknis kepada pengembang aplikasi untuk mengakomodasi kebutuhan fungsional yang berbeda antar unit kerja.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Dilakukannya analisis terhadap pengguna aktif aplikasi loket dan arsip pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Salatiga sebanyak 10 responden. Analisis dilakukan berdasarkan jabatan dan lama pemakaian aplikasi. Hal ini dilakukan untuk mempermudah dan memberikan pemahaman yang lebih jelas terkait pandangan pengguna terhadap aplikasi, khususnya terkait pada tujuan yang dilakukan pada penelitian. Karakteristik responden dapat dijelaskan sebagai berikut:

A. Jabatan

Persentase pengambilan responden berdasarkan jabatan menunjukkan bahwa pegawai pada jabatan loket sebanyak (60%) dan jabatan arsip sebanyak (40%). Analisis dilakukan untuk membandingkan performa operasional dalam penggunaan aplikasi berdasarkan perbedaan jabatan tersebut. Persentase dapat dilihat pada Tabel II.

TABEL II
JABATAN
RESPONDEN

No	Jabatan	Frekuensi	Persentase
1	Loket	6	60%
2	Arsip	4	40%
Total			100%

B. Lama Pemakaian Aplikasi

Penggunaan aplikasi dokumen dan arsip Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Salatiga berdasarkan karakteristik lama pengguna dalam menggunakan aplikasi dokumen dan arsip 1-3 tahun sebanyak (40%), lama pemakaian aplikasi 3-5 tahun sebanyak (30%), dan lama pemakaian aplikasi lebih dari 5 tahun sebanyak (30%). Penggunaan aplikasi dalam rentang waktu 1-3 Tahun cenderung lebih dominan. Rentang pengalaman ini cukup bervariasi dan mencerminkan potensi

adanya perbedaan persepsi terhadap efektivitas aplikasi, yang dapat ditelusuri lebih dalam melalui uji Mann Whitney. Persentase lama pemakaian dapat dilihat pada tabel III.

TABEL III
LAMA PEMAKAIAN APLIKASI RESPONDEN

No	Lama Pengguna	Frekuensi	Presentase
1	1-3 Tahun	4	40%
2	3-5 Tahun	3	30%
3	> 5 Tahun	3	30%
Total			100%

2. Uji Instrumen

A. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan guna memastikan data penelitian dapat memberikan pengukuran yang tepat. Uji Validitas yang baik menunjukkan bahwa setiap item dalam instrumen memiliki relevansi dan konsistensi terhadap konstruk yang diteliti, sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya dan digunakan untuk analisis lebih lanjut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung terhadap r tabel pada taraf signifikansi tertentu. Nilai dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel 0,632.

Hasil yang dilakukan dalam menguji validitas, terdapat beberapa dimensi yang tidak memenuhi kriteria validitas, yaitu dimensi C3, A3, E2, dan T2 karena nilai r hitung tidak memenuhi ambang batas dari r tabel. Hal ini dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan item pernyataan di masa depan agar lebih sesuai dengan persepsi nyata pengguna. Sementara itu, dimensi lainnya dinyatakan valid karena memenuhi syarat tersebut. Berikut hasil Analisa uji validitas dapat digambarkan pada tabel IV.

TABEL IV
UJI VALIDITAS

Dimensi	r Hitung	r Table	Keterangan
C1	0,704	0,632	Valid
C2	0,885	0,632	Valid
C3	0,032	0,632	Tidak Valid
A1	0,948	0,632	Valid
A2	0,785	0,632	Valid
A3	0,443	0,632	Tidak Valid
F1	0,806	0,632	Valid
F2	0,924	0,632	Valid
F3	0,943	0,632	Valid
E1	0,948	0,632	Valid
E2	0,440	0,632	Tidak Valid
E3	0,800	0,632	Valid
T1	0,706	0,632	Valid
T2	0,282	0,632	Tidak Valid
T3	0,679	0,632	Valid

B. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dianggap reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha mencapai $\geq 0,60$. Nilai Cronbach's Alpha yang lebih tinggi menunjukkan tingkat konsistensi dan keandalan instrumen tersebut. Tabel V menunjukkan hasil uji reliabilitas.

TABEL V

UJI RELIABILITAS

Dimensi	Jumlah Pernyataan	Cronbach's Alpha	Syarat	Keterangan
Content	2	0,777	0,6	Reliabel
Accuracy	2	0,882	0,6	Reliabel
Format	3	0,901	0,6	Reliabel
Ease Of Use	2	0,824	0,6	Reliabel
Timeliness	2	0,769	0,6	Reliabel

Berdasarkan hasil yang diperoleh, seluruh dimensi yang memenuhi syarat Cronbach's Alpha $\geq 0,60$ ditampilkan dan dianalisis lebih lanjut. Ini menandakan bahwa setiap pernyataan yang tergolong reliabel menunjukkan konsistensi yang baik dalam mengukur aspek, yang artinya data yang dikumpulkan memiliki tingkat keandalan untuk dijadikan dasar analisis lebih lanjutan.

C. Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif dilakukan untuk mengetahui gambaran umum mengenai banyak responden menjawab pertanyaan dalam setiap dimensi dalam kuesioner. Dilakukannya analisis untuk mengetahui sejauh mana responden menyetujui atau tidak menyetujui pertanyaan yang disajikan berdasarkan uji skala likert. Hasil analisis deskriptif ditunjukkan pada Tabel VI.

TABEL VI

ANALISIS DESKRIPTIF

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
C1	10	2	5	4	1,1005
C2	10	2	5	4	0,94281
A1	10	2	5	4,2	0,63246
A2	10	2	5	4	0,66667
F1	10	2	5	4,2	0,91894
F2	10	2	5	4,1	0,73786
F3	10	2	5	3,9	1,19722
E1	10	2	5	4,2	0,63246
E2	10	2	5	4,3	0,82327
T1	10	2	5	4,2	0,78881
T2	10	2	5	4	0,66667

Berdasarkan hasil tabel diatas, keseluruhan dimensi menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban dengan tingkat kesetujuan yang tinggi terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan. Nilai standar deviasi yang relatif menandakan bahwa jawaban responden cukup konsisten dengan penyebaran nilai yang tidak terlalu jauh dari rata-rata. Namun demikian, dimensi *Content* (C1 dan C2) menunjukkan nilai mean sebesar 4,0 dengan standar deviasi 1,1005 dan 4,0 dengan standar deviasi 0,94281, keduanya menunjukkan sebagian responden merasa cukup mudah dalam memahami navigasi aplikasi. Namun pada pernyataan C1 dan C2 dengan standar deviasi yang tinggi menunjukkan adanya perbedaan persepsi diantara beberapa responden mengalami kendala dalam hak akses atau ijin edit dokumen yang terbatas. Selain itu, sebagian pengguna merasa bingung dalam menavigasi antarmuka, mendukung temuan bahwa *User Interface* (UI) yang kurang intuitif.

Ada dimensi *Accuracy* (A1 dan A2) dengan mean 4,2 dengan standar deviasi 0,63246 dan 4,0 dengan standar deviasi 0,66667, data menandakan fitur aplikasi secara umum telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna dan mampu memberikan informasi akurat dalam menggunakan fitur tanpa pelatihan lebih lanjut. Namun, nilai pada pernyataan A2 perlu diperhatikan karena masih terdapat ketidaksesuaian antara harapan pengguna dengan informasi yang disajikan sistem, sehingga perlu peningkatan akurasi dalam penyampaian data dokumen kependudukan.

Dimensi Format pernyataan F1 dengan mean 4,2 dan standar deviasi 0,91894, F2 dengan mean 4,1 dan standar deviasi 0,73786, dan F3 dengan mean 3,9 dan standar deviasi 1,19722 mencerminkan kinerja fitur aplikasi telah beroperasi dengan optimal secara keseluruhan. Tetapi hasil dari pernyataan F2 dan F3 beberapa pengguna masih kesulitan menggunakan fitur yang disediakan karena tampilan yang belum optimal. Responden merasa proses input dokumen membutuhkan langkah yang panjang atau membutuhkan banyak klik. Kemudian, pada dimensi *Ease of Use* masing-masing memiliki hasil mean 4,2 dengan standar deviasi 0,63246 dan 4,3 dengan standar deviasi 0,82327, mencerminkan aplikasi menarik secara visual dan cukup dimengerti oleh sebagian besar responden. Namun tetap perlu dicermati, penataan fitur perlu diperhatikan agar tidak mengalami kesalahan dalam penginputan data terutama pada pengguna baru. Dimensi *Timeliness* (T1 dan T2) nilai mean 4,2 dengan standar deviasi 0,78881 dan nilai mean 4,0 dengan standar deviasi 0,66667 menunjukkan secara keseluruhan aplikasi dapat bekerja dengan cepat bagi sebagian besar responden.

D. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menilai kesesuaian distribusi data dengan distribusi normal. Jika data distribusi normal dilakukannya penggunaan uji parametrik seperti t-test atau ANOVA. Namun, untuk data yang tidak berdistribusi normal, analisis statistik dapat dilakukan metode non parametrik seperti uji Mann Whitney U. Data dikatakan berdistribusi normal jika data yang dihasilkan menunjukkan nilai signifikansi $>0,05$. Hasil uji normalitas terlihat pada Tabel VIII.

TABEL VII
UJI NORMALITAS

	Kolmogorov Smirnov			Shapiro Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
C1	0,336	10	0,002	0,784	10	0,009
C2	0,300	10	0,011	0,841	10	0,045
A1	0,324	10	0,004	0,794	10	0,012
A2	0,300	10	0,011	0,815	10	0,022
F1	0,314	10	0,006	0,750	10	0,004
F2	0,254	10	0,067	0,833	10	0,036
F3	0,333	10	0,002	0,778	10	0,008
E1	0,324	10	0,004	0,794	10	0,012
E3	0,302	10	0,010	0,781	10	0,008
T1	0,245	10	0,091	0,820	10	0,025
T2	0,300	10	0,011	0,815	10	0,022

Hasil uji normalitas yang terdapat pada Tabel VII, dapat ditunjukkan bahwa seluruh dimensi pernyataan *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* memiliki nilai signifikansi (Sig) $< 0,05$, baik pada Kolmogorov Smirnov maupun Shapiro Wilk. Dengan demikian, data yang dihasilkan tidak berdistribusi normal. Sehingga, perlu dilakukannya uji non parametrik, yaitu Mann Whitney U Test untuk melihat perbedaan berdasarkan jabatan. Hal ini penting untuk disebutkan karena metode statistik harus sesuai dengan asumsi data.

E. Uji Non Parametrik (Mann Whitney U Test)

Uji *Mann Whitney U Test* digunakan untuk menguji perbedaan dua kelompok terhadap suatu variabel. Dalam tahap penelitian ini, uji Mann Whitney dilakukan guna memastikan temuan perbedaan persepsi pengguna aplikasi berdasarkan jabatan, yaitu loket dan arsip. Pengujian pada setiap dimensi EUCS yaitu, *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* dimana setiap dimensi memiliki 2-3 pertanyaan. Hasil uji normalitas menyatakan tidak terdistribusi dengan normal, sehingga dilakukannya uji Mann Whitney sebagai alternatif dari uji parametrik. Hasil uji Mann Whitney berdasarkan variabel jabatan terlihat pada Tabel VIII.

1. Mann Whitney Berdasarkan Jabatan

TABEL VIII
UJI NON PARAMATRIK (*MANN WHITNEY*) JABATAN

Dimensi	Asymp. Sig. (2-tailed)
C1	0,563
C2	0,645
A1	0,714
A2	0,333
F1	1,000
F2	0,563
F3	0,645
E1	0,714
E2	0,908
T1	0,648
T2	0,333

Hasil dari pada pengujian yang disajikan pada Tabel VIII, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) dari masing-masing dimensi bernilai lebih dari 0,05. Dapat dikatakan hasil persepsi pengguna aplikasi tidak memiliki perbedaan signifikan antar kelompok pengguna jabatan loket dan arsip. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa setiap dimensi yang diuji secara statistik tidak mempengaruhi penilaian antara staf loket dan arsip terhadap sistem operasional.

2. Mann Whitney Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi

Selanjutnya, dilakukan uji Mann Whitney untuk membandingkan lama penggunaan aplikasi, terdiri dari dua klasifikasi utama yaitu 1-3 tahun, 3-5 tahun. Hasil pengujian yang dilakukan pada tabel IX, menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai Asymp. Sig. (2 tailed) $>0,05$. Hal ini memperlihatkan tidak ada perbedaan persepsi yang signifikan antara pengguna baru dan pengguna lama karena tidak adanya fitur personalisasi atau adaptasi antarmuka berdasarkan pengalaman pengguna. Temuan ini dapat digunakan pengembangan untuk mulai mempertimbangkan fitur pembelajaran adaptif atau *onboarding* khusus pengguna baru.

Namun, hasil ini perlu diinterpretasikan dengan hati-hati mengingat jumlah sampel yang kecil ($n=10$), yang dapat membatasi kekuatan uji statistic. Selain itu, Mann Whitney tidak mengasumsikan distribusi normal tetapi tetap sensitive terhadap perbedaan varians antar kelompok. Hasil uji Mann Whitney berdasarkan kelompok lama penggunaan aplikasi dapat ditunjukkan pada Tabel IV

TABEL IX
UJI NON PARAMATRIK (*MANN WHITNEY*) LAMA PENGGUNAAN APLIKASI

Dimensi	Asymp. Sig. (2-tailed)
C1	0,643
C2	0,818
A1	0,903
A2	0,333
F1	0,480
F2	0,728
F3	0,818
E1	0,903
E2	1,000
T1	0,333
T2	0,668

3. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil evaluasi dengan metode EUCS (End User Computing Satisfaction) pada aplikasi pengelola dokumen dan arsip Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Salatiga yaitu *Content, Accuracy, Ease of Use, dan Timeliness* terhadap pengguna aplikasi. Pada setiap dimensi EUCS yang berada kategori setuju dan sangat setuju dengan rata-rata berada di kisaran 3.9 hingga 4.3. Hasil ini menunjukkan uji terhadap pengguna terhadap aplikasi loket dan arsip menunjukkan pengguna cukup puas terhadap dimensi konten, akurasi informasi, format tampilan, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu.

Pada dimensi *Content* (Konten) hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat keakuratan penyajian informasi telah memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna merasa bahwa aplikasi membantu dalam memperoleh data yang diperlukan. Berdasarkan uji *Mann Whitney*, tidak memperlihatkan adanya perbedaan signifikan antar kelompok jabatan dan lama penggunaan aplikasi. Hal ini menandakan tingkat kepuasan terhadap konten informasi yang disediakan pada aplikasi loket dan arsip telah diterima dengan baik oleh pengguna. Dimensi *Accuracy* (Akurasi), aplikasi dinilai mampu menyajikan data dengan tingkat keakuratan yang baik. Pengguna merasa data yang diberikan aplikasi cukup valid dan terpercaya dalam menunjang pekerjaan administrasi. Pada uji *Mann Whitney* menunjukkan tidak memiliki perbedaan nilai signifikan, sehingga dapat dikatakan bahwa tingkat keakuratan data dapat beroperasi dengan sama baiknya oleh semua pengguna tanpa mempengaruhi kelompok jabatan dan lama pemakaian aplikasi.

Dimensi *Format* (Tampilan), hasil uji yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa aplikasi loket dan arsip dokumen dinilai cukup nyaman dan mudah dipahami. Walaupun terdapat masukan terkait antarmuka yang kurang intuitif, hasil rata-rata menunjukkan kepuasan yang cukup baik. Uji *Mann Whitney* memperlihatkan bahwa persepsi terkait format tidak memiliki perbedaan signifikan antar kelompok pengguna, sehingga penyajian informasi secara visual sudah relative diterima dengan baik oleh semua staf. Dimensi *Ease Of Use* (Kemudahan Penggunaan) menunjukkan hasil yang tinggi, mencerminkan bahwa aplikasi dinilai cukup mudah untuk dioperasikan. Walaupun terdapat kritik terhadap alur penginputan syarat yang dianggap panjang, data hasil pengujian *Mann Whitney* mengindikasikan bahwa persepsi terkait kemudahan tidak memiliki perbedaan signifikan antar kelompok jabatan maupun lama pemakaian aplikasi. Dengan begitu, dapat dikatakan kemudahan penggunaan aplikasi dapat diterima dengan baik oleh pengguna.

Dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu), ketepatan waktu dalam pemrosesan data dalam aplikasi dinilai cukup baik oleh para pengguna, dengan skor rata-rata yang cukup tinggi. Pengguna merasakan bahwa aplikasi dapat mempercepat proses pelayanan administrasi. Hasil *Mann Whitney* memperlihatkan bahwa persepsi terkait *timeliness* tidak memiliki perbedaan signifikan antar kelompok pengguna jabatan maupun lama penggunaan aplikasi, sehingga performa kecepatan sistem dinilai konsisten oleh seluruh staf.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa aplikasi pengelola dokumen dan arsip di Disdukcapil Kota Salatiga telah memenuhi aspek-aspek utama kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi EUCS. Pengguna merasa bahwa informasi yang disediakan sudah sesuai dengan kebutuhan, data yang ditampilkan akurat, tampilan aplikasi cukup nyaman digunakan, perasional aplikasi mudah dipahami, serta sistem mampu memproses data secara tepat. Walaupun terdapat masukan dari pengguna terkait antarmuka yang kurang intuitif, alur penginputan syarat yang dianggap panjang, dan staf tidak dapat melakukan perubahan data yang diperlukan karena memerlukan izin edit dokumen. Dengan demikian, Upaya ini perlu terus dikembangkan dan dijaga konsistensinya agar system pelayanan di masa yang akan datang tetap akurat dan efisien.

4. *Rekomendasi*

Berdasarkan hasil analisis dan uji kepuasan pengguna aplikasi loket dan arsip dokumen di Disdukcapil Kota Salatiga menunjukkan seluruh variabel dimensi EUCS menghasilkan hasil yang cukup baik pada operasional aplikasi. Namun, dibalik hasil uji dan analisis yang baik, terdapat beberapa rekomendasi guna mencapai misi layanan publik yang cepat, tepat, dan akurat dalam menggunakan layanan digital. Adapun beberapa rekomendasi yang dapat diberikan terkait penelitian.

1. *Dimensi Content* (Konten/Isi)

Meskipun secara umum konten aplikasi telah sesuai dengan kebutuhan pengguna, aplikasi loket dan arsip dokumen disarankan agar dapat memperjelas spesifikasi informasi pada setiap pengajuan. Seperti dapat memperjelas syarat-syarat dan dokumen pendukung secara khusus agar tidak terjadi kesalahan input atau pengisian yang tidak lengkap.

2. *Dimensi Accuracy* (Akurasi)

Untuk meningkatkan akurasi, disarankan dapat memberikan akses pengeditan kepada seluruh pengguna yang membutuhkan, dengan tetap mempertahankan kontrol melalui fitur *history log* atau audit *trail* yang mencatat setiap perubahan data. Dengan adanya pencatatan otomatis terhadap siapa yang mengedit, kapan waktu perubahan dilakukan, dan apa yang diubah, maka validitas data tetap terjaga sekaligus mempercepat proses administrasi.

3. *Dimensi Format* (Tampilan)

Direkomendasikan untuk melakukan perbaikan pada antarmuka aplikasi agar lebih intuitif, seperti memperjelas tombol navigasi, menyesuaikan layout agar lebih *user friendly*, serta menambah opsi upload dokumen dalam format PDF. Penyempurnaan tampilan warna aplikasi juga dapat dipertimbangkan agar lebih menarik.

4. *Ease Of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Untuk meningkatkan fleksibilitas dalam penggunaan, perlu dilakukan penyederhanaan alur input syarat, seperti dengan otomatisasi pemunculan syarat berdasarkan jenis layanan yang dipilih. Selain itu, fitur untuk menghapus atau mengedit data yang salah perlu ditambahkan agar pengguna tidak perlu mengulangi proses dari awal.

5. *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, aplikasi sebaiknya mendukung penginputan dan pengeditan data secara mandiri oleh petugas loket tanpa harus melalui proses verifikasi berjenjang dari pihak pembuat aplikasi atau admin.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi dengan metode EUCS, aplikasi pengelola dokumen dan arsip Disdukcapil Kota Salatiga dinilai cukup memuaskan oleh pengguna internal, dengan nilai rata-rata kepuasan berada pada kisaran 3,9 hingga 4,3 di seluruh dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Uji Mann Whitney yang digunakan akibat data tidak terdistribusi normal menunjukkan tidak terdapat perbedaan persepsi yang signifikan antara staf berdasarkan jabatan maupun lama penggunaan aplikasi. Artinya, aplikasi ini telah diterima secara merata dan konsisten mendukung kinerja staf dalam pelayanan administrasi kependudukan. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem telah memenuhi kebutuhan pengguna pada level fungsional, namun masih menyisakan catatan teknis seperti antarmuka yang kurang intuitif, alur penginputan yang Panjang, serta pembatasan akses pengguna. Implikasi praktis bagi pengembang adalah perlunya

penyempurnaan aspek UI/UX dan fleksibilitas sistem tanpa mengorbankan keamanan. Bagi pemangku kebijakan, hasil ini menjadi dasar penting untuk mendorong peningkatan kasitas sistem digital yang adaptif terhadap kebutuhan operasional di lapangan. Penelitian lanjutan disarankan untuk memperluas cakupan respinden, menambah pendekatan kualitatif, dan mengeksplorasi integrasi sistem serta keamanan data agar sistem yang akan datang lebih efektif, responsive, dan berkelanjutan.

REFERENSI

- [1] Y. Handrianto and L. Fadillah Pratama, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Jaksehat Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction,” 2024. [Online]. Available: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech>
- [2] S. Dias Andika and W. Agustiono, “DENGAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION,” 2024.
- [3] B. A. Sutowo and A. F. Wijaya, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Pelayanan Publik Kecamatan Beringin Kabupaten Semarang Menggunakan End User Computer Satisfaction,” *Journal of Computer and Information Systems Ampera*, vol. 4, no. 1, pp. 1–11, Jan. 2023, doi: 10.51519/journalcisa.v4i1.370.
- [4] M. N. Amin, E. Saputra, M. L. Hamzah, and M. Rahmawita, “Penerapan Metode EUCS terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik,” *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi*, vol. 7, no. 3, pp. 1013–1020, Jul. 2024, doi: 10.32493/jtsi.v7i3.41296.
- [5] N. Adha Oktarini Saputri, “Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction,” *Journal of Information Systems and Informatics*, vol. 2, no. 1, 2020, [Online]. Available: <http://journal-isi.org/index.php/isi>
- [6] K. Harefa, “Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” vol. 7, no. 4, pp. 2622–4615, 2022, doi: 10.32493/informatika.v7i4.30111.
- [7] N. P. E. Fridayanti, G. R. Dantes, and G. A. J. Saskara, “Evaluasi Kepuasan Aplikasi Pelayanan Rakyat Online Denpasar+ Menggunakan End User Computing Satisfaction,” *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 10, no. 1, May 2024, doi: 10.28932/jutisi.v10i1.6936.
- [8] N. Pramudibyo, “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI REDBUS DENGAN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS),” *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 12, no. 2, Apr. 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i2.4133.
- [9] E. Pardede and Y. Hartiwi, “Analisis Usability Pada Aplikasi Mytelkomsel Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Terhadap Kepuasan Pengguna,” *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)*, vol. 4, no. 1, 2024, doi: 10.33998/jms.v4i1.
- [10] F. H. B. Bowoleksono, D. M. Kusumawardani, and M. Y. Fathoni, “Evaluasi Kinerja Aplikasi PakBudi Terhadap Minat Pendaftaran Calon Mahasiswa Baru Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) pada Perguruan Tinggi Swasta,” *JRST (Jurnal Riset Sains dan Teknologi)*, vol. 6, no. 1, p. 13, Nov. 2022, doi: 10.30595/jrst.v6i1.9916.
- [11] M. N. Amin, E. Saputra, M. L. Hamzah, and M. Rahmawita, “Penerapan Metode EUCS terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik,” *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi*, vol. 7, no. 3, pp. 1013–1020, Jul. 2024, doi: 10.32493/jtsi.v7i3.41296.
- [12] A. Yudistira and D. Novita, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) User Satisfaction Analysis of Digital Archive Applications Using Model End User Computing Satisfaction (EUCS),” 2022.
- [13] I. Irumas and J. N. Utamajaya, “Penerapan Metode EUCS Untuk Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PNM Digi Karyawan,” *Journal of Computer System and Informatics (JoSYC)*, vol. 4, no. 1, pp. 101–108, Dec. 2022, doi: 10.47065/josyc.v4i1.2492.
- [14] Y. Dwi Anahyu and N. Evrilyan Rozanda, “Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan Metode End user computing satisfaction,” vol. 9, no. 1, p. 2024.
- [15] I. Novita and L. Atika, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Website Taspen Easy Menggunakan Metode EUCS,” *Jurnal Informasi dan Teknologi*, pp. 1–11, Nov. 2023, doi: 10.60083/jidt.v5i4.395.
- [16] M. N. Sarifudin and F. Muttakin, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Pemeliharaan Arsip Keluarga Dengan Metode End User Computing Satisfaction.”