



Analisis Korelasi Dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS) terhadap Kepuasan Pengguna Internal Website Pemerintahan Daerah

Correlation Analysis of End User Computing Satisfaction (EUCS) Dimensions on Internal User Satisfaction of Local Government Websites

Muhammad Habib*, Kiky Rizky Nova Wardani

Program Studi Sistem informasi, Universitas Bina Darma, Palembang, Indonesia

Email: ¹*habib18122004@gmail.com, ²kikyrizkynovawardani@binadarma.ac.id

Email Penulis Korespondensi: habib18122004@gmail.com

Received: 12/09/2026, Revised: 26/09/2026, Accepted: 04/10/2026, Published: 06/10/2026

Abstrak—Website pemerintah daerah umumnya dievaluasi dari sisi masyarakat sebagai pengguna eksternal, sedangkan persepsi pengguna internal yang dekat dengan proses penyediaan informasi masih jarang dikaji, terutama pada website dinas komunikasi dan informatika tingkat provinsi; penelitian terdahulu pada objek pemerintahan pun umumnya melibatkan masyarakat sebagai responden atau berhenti pada deskripsi kepuasan per dimensi tanpa menguji dimensi mana yang paling erat berkaitan dengan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan pengguna internal terhadap Website Kominfo Provinsi Sumatera Selatan dan mengidentifikasi dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS) yang paling erat berhubungan dengan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert lima tingkat kepada 80 pegawai Diskominfo yang dipilih secara purposive, kemudian dianalisis dengan uji validitas, uji reliabilitas, analisis nilai rata-rata, dan korelasi Pearson. Seluruh item dinyatakan valid dan seluruh dimensi reliabel (Cronbach's Alpha 0,779–0,842). Nilai rata-rata kelima dimensi berada pada rentang 3,00–3,15 (kategori cukup puas); Ease of Use tertinggi (3,15) dan Accuracy terendah (3,00). Korelasi terhadap kepuasan keseluruhan paling kuat pada dimensi Format ($r = 0,78$) dan Content ($r = 0,71$), sedangkan Ease of Use ($r = 0,45$), Accuracy ($r = 0,40$), dan Timeliness ($r = 0,32$) berkorelasi lebih rendah. Temuan ini menunjukkan keterkaitan, bukan hubungan sebab-akibat, dan berlaku terbatas pada sampel penelitian. Kontribusi penelitian ini adalah menyediakan bukti empiris mengenai dimensi EUCS yang paling erat berkaitan dengan kepuasan pengguna internal pada website instansi komunikasi dan informatika tingkat provinsi, sebagai dasar penentuan prioritas perbaikan tampilan dan kelengkapan konten, serta penguatan verifikasi keakuratan informasi.

Kata Kunci: Website Pemerintah; End User Computing Satisfaction (EUCS); Kepuasan Pengguna Internal; Korelasi Pearson; Layanan Informasi Publik

Abstract—Local government websites are usually evaluated from the perspective of the public as external users, whereas the perceptions of internal users who are close to the information provision process remain rarely examined, particularly for provincial communication and informatics office websites; prior studies on government websites also tend to involve the public as respondents or stop at describing satisfaction per dimension without testing which dimension is most strongly associated with overall satisfaction. This study aims to measure the satisfaction of internal users with the South Sumatra Provincial Communication and Informatics Office (Diskominfo) website and to identify the End User Computing Satisfaction (EUCS) dimensions most strongly associated with overall user satisfaction. Data were collected through a five-point Likert questionnaire from 80 purposively selected Diskominfo employees and analyzed using validity testing, reliability testing, mean analysis, and Pearson correlation. All items were valid and all dimensions were reliable (Cronbach's Alpha 0.779–0.842). Mean scores of the five dimensions ranged from 3.00 to 3.15 (moderately satisfied), with Ease of Use the highest (3.15) and Accuracy the lowest (3.00). Correlations with overall satisfaction were strongest for Format ($r = 0.78$) and Content ($r = 0.71$), while Ease of Use ($r = 0.45$), Accuracy ($r = 0.40$), and Timeliness ($r = 0.32$) showed lower correlations. These findings indicate association rather than causation and apply only to the study sample. The contribution of this study is to provide empirical evidence on the EUCS dimensions most strongly associated with internal user satisfaction on a provincial communication and informatics office website, providing a basis for prioritizing improvements in display quality and content completeness, and for strengthening the verification of information accuracy.

Keywords: Government Website; End User Computing Satisfaction (EUCS); Internal User Satisfaction; Pearson Correlation; Public Information Service

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital mendorong instansi pemerintah memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi [1]. Salah satu wujudnya adalah website resmi instansi yang berfungsi sebagai kanal utama penyampaian informasi program, kegiatan, kebijakan, dan layanan digital. Keberhasilan website pemerintah tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fitur teknis, tetapi juga oleh sejauh mana sistem memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya [2], [3].

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Selatan adalah perangkat daerah yang menjalankan fungsi komunikasi publik dan pengelolaan teknologi informasi di tingkat provinsi. Website Kominfo Provinsi Sumatera Selatan digunakan sebagai sarana penyediaan informasi publik dan pendukung layanan e-government, serta diakses oleh masyarakat dan pegawai internal untuk mencari informasi program, dokumentasi kegiatan, dan layanan administratif digital. Karakteristik ini membedakannya dari objek yang lazim diteliti: pengguna internalnya adalah pegawai dari instansi yang bertugas mengelola informasi publik, sehingga penilaian mereka terhadap kelengkapan, keakuratan, dan ketepatan waktu pembaruan konten dapat memberikan sudut pandang yang berbeda dari pengunjung



umum. Meskipun demikian, hingga saat ini belum tersedia pengukuran kepuasan yang terstruktur terhadap website tersebut, sehingga pengelola belum memiliki dasar empiris untuk menentukan aspek yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan.

End User Computing Satisfaction (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh [4] menguraikan kepuasan pengguna ke dalam lima dimensi, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness, dan instrumennya telah diuji invariannya pada berbagai kelompok pengguna [5]. Metode ini banyak diterapkan pada beragam sistem, antara lain aplikasi layanan publik E-Samsat [6], pembelajaran daring di Palembang [7], [8], aplikasi pemesanan tiket kereta api [9], MyPertamina [10], dan TIX ID [11], serta kerap dipadukan dengan model lain seperti TAM [12] atau Importance-Performance Analysis [13].

Pada konteks pemerintahan, Akhiruddin dkk. [3] memetakan kepuasan pengguna SIPD di BPKAD Kabupaten Ogan Komering Ilir, sedangkan Sanyoto dkk. [14] mengukur kepuasan masyarakat terhadap website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dan menyimpulkan bahwa Content dan Accuracy merupakan dua faktor utama. Handayani dkk. [15] memadukan EUCS dan TAM pada website layanan pemerintah dan menekankan pentingnya antarmuka yang intuitif, sementara Lestari dan Tanton [16] melaporkan kepuasan pada kategori setuju di seluruh dimensi website dinas pertanian, dan Novita dan Atika [17] melaporkan kepuasan tinggi pada website informasi kepegawaian Taspen Easy. Hasil yang berbeda dilaporkan pada objek lain: Pratiwi dkk. [18] menemukan bahwa hanya Ease of Use dan Timeliness yang berpengaruh signifikan pada website rekrutmen Polri, Nurhalimah dkk. [19] menemukan kelima dimensi berpengaruh signifikan pada website sekolah, dan Subagyo dan Khasanah [20] pada aplikasi SiSDM Polri yang digunakan personel internal menemukan bahwa Format, Accuracy, dan Timeliness signifikan sedangkan Content dan Ease of Use tidak.

Beberapa penelitian terdahulu memperlihatkan kesenjangan yang relevan bagi penelitian ini. Sanyoto dkk. [14] mengukur kepuasan masyarakat terhadap website Diskominfo Kabupaten Karanganyar dan menyimpulkan Content dan Accuracy sebagai faktor utama, namun respondennya adalah masyarakat umum sebagai pengguna eksternal, bukan pengguna internal yang mengelola informasi. Handayani dkk. [15] memadukan EUCS dan TAM pada website layanan pemerintah dan menekankan pentingnya antarmuka yang intuitif, tetapi tidak menelaah dimensi EUCS mana yang paling erat berkaitan dengan kepuasan secara keseluruhan melalui uji korelasi. Lestari dan Tanton [16] serta Novita dan Atika [17] melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi pada website dinas pertanian dan layanan kepegawaian, tetapi analisisnya berhenti pada deskripsi nilai rata-rata per dimensi tanpa menguji keterkaitan antardimensi dan kepuasan keseluruhan. Subagyo dan Khasanah [20], meskipun turut meneliti pengguna internal, menggunakan objek aplikasi SiSDM Polri yang digunakan personel kepolisian dengan karakteristik tugas dan sistem yang berbeda dari pengelolaan informasi publik pada website dinas komunikasi dan informatika. Perbedaan objek, kelompok responden, dan kedalaman analisis pada kelima penelitian tersebut menunjukkan bahwa temuannya belum dapat menjelaskan dimensi EUCS mana yang paling erat berkaitan dengan kepuasan pengguna internal pada website dinas komunikasi dan informatika tingkat provinsi.

Ulasan tersebut memperlihatkan tiga celah penelitian. Pertama, dimensi EUCS yang menonjol berbeda antarobjek dan antarkelompok responden [14], [16], [17], [20], sehingga temuan pada website atau sistem lain tidak dapat langsung diterapkan pada Website Kominformo Provinsi Sumatera Selatan. Kedua, studi pada website instansi pemerintah daerah cenderung melibatkan masyarakat sebagai responden [14], [15] atau berhenti pada deskripsi kepuasan per dimensi tanpa uji keterkaitan antardimensi [16], [17], sehingga belum menunjukkan dimensi mana yang paling erat berkaitan dengan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Ketiga, sepengetahuan penulis, belum ada kajian mengenai kepuasan pengguna internal terhadap website dinas komunikasi dan informatika tingkat provinsi, yaitu pengguna yang sekaligus berperan sebagai pengelola dan konsumen informasi sehingga karakteristik hubungan pengguna-sistemnya berbeda dari studi pada personel kepolisian [20] maupun masyarakat umum [14], [15], termasuk pada Diskominfo Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini mengisi ketiga celah tersebut dengan mengukur kepuasan pengguna internal Website Kominformo Provinsi Sumatera Selatan pada kelima dimensi EUCS sekaligus menelaah keterkaitannya dengan kepuasan keseluruhan melalui korelasi Pearson.

Tujuan penelitian ini adalah (1) mengukur tingkat kepuasan pengguna internal terhadap Website Kominformo Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan lima dimensi EUCS dan (2) mengidentifikasi dimensi EUCS yang paling erat berhubungan dengan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Tujuan pertama dijawab dengan analisis nilai rata-rata per dimensi, sedangkan tujuan kedua dijawab dengan korelasi Pearson karena pertanyaan penelitian menyangkut kekuatan dan arah keterkaitan antara skor dimensi dan skor kepuasan komposit, bukan pengaruh kausal. Pemilihan korelasi didasarkan pada kebutuhan analisis tersebut dan pada ukuran sampel yang tersedia; pengujian pengaruh dengan regresi atau pemodelan persamaan struktural memerlukan perencanaan ukuran sampel yang lebih cermat dan tidak cukup mengandalkan aturan praktis [21], sehingga diposisikan sebagai tahap lanjutan. Hasil penelitian diharapkan menjadi dasar bagi pengelola untuk menyusun prioritas perbaikan website.

Kontribusi penelitian ini bersifat teoretis dan praktis. Secara teoretis, penelitian ini memperluas penerapan model EUCS pada konteks pengguna internal instansi penyedia informasi publik tingkat provinsi, populasi yang belum banyak dikaji pada literatur EUCS di Indonesia. Secara praktis, hasil penelitian memberikan bukti empiris mengenai dimensi EUCS yang paling erat berkaitan dengan kepuasan pengguna internal, sehingga dapat dijadikan dasar oleh pengelola Website Kominformo Provinsi Sumatera Selatan dalam menyusun prioritas perbaikan, serta menjadi rujukan bagi instansi komunikasi dan informatika daerah lain yang menghadapi karakteristik pengguna serupa.



2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan melalui tahapan yang sistematis sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berdasarkan Gambar 1, tahapan penelitian diawali dengan identifikasi masalah terkait belum adanya evaluasi kepuasan pengguna terhadap Website Kominfo Provinsi Sumatera Selatan. Selanjutnya dilakukan studi literatur mengenai metode EUCS dan penelitian terdahulu, penyusunan instrumen kuesioner berdasarkan lima dimensi EUCS, pengumpulan data melalui kuesioner daring, pengujian validitas dan reliabilitas instrumen, analisis nilai rata-rata dan korelasi antar-dimensi, hingga interpretasi hasil sebagai dasar penyusunan kesimpulan dan rekomendasi.

2.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei deskriptif-korelasional. Kepuasan pengguna diukur menggunakan instrumen End User Computing Satisfaction (EUCS) [4] pada lima dimensi, dengan analisis nilai rata-rata untuk menggambarkan tingkat kepuasan dan korelasi Pearson untuk menelaah keterkaitan antara dimensi dan kepuasan keseluruhan. Desain ini tidak menguji hubungan sebab-akibat; kesimpulan pada bagian hasil karenanya dibatasi pada kekuatan dan arah keterkaitan antarvariabel.

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan yang menggunakan Website Kominfo Provinsi Sumatera Selatan sebagai pengguna internal, dengan jumlah pegawai yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 80 pegawai. Teknik pengambilan sampel adalah non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling, karena EUCS mengukur persepsi berdasarkan pengalaman menggunakan sistem sehingga responden harus benar-benar pernah menggunakan website. Konsekuensi teknik ini adalah risiko bias representasi: sampel tidak dipilih secara acak sehingga hasilnya hanya dapat digeneralisasi secara terbatas pada subpopulasi yang memenuhi kriteria [22].

Kriteria responden adalah (1) pegawai Diskominfo Provinsi Sumatera Selatan, (2) pernah mengakses atau menggunakan Website Kominfo Provinsi Sumatera Selatan, (3) mengetahui informasi atau layanan yang tersedia pada website, dan (4) bersedia mengisi kuesioner secara lengkap. Berdasarkan kriteria tersebut diperoleh 80 responden yang memenuhi syarat untuk dianalisis. Dengan jumlah ini, koefisien korelasi dinyatakan bermakna pada taraf 5% apabila melebihi r-tabel sebesar 0,220, tetapi ukuran sampel ini tidak menjamin keterwakilan populasi sehingga keterbatasan tersebut dibahas pada bagian kesimpulan.

2.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup berskala Likert lima tingkat yang mengacu pada lima dimensi EUCS, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness, masing-masing dengan empat butir, ditambah empat pernyataan kepuasan pengguna secara umum sebagai indikator komposit. Rincian dimensi dan butir disajikan pada Tabel 5.

2.5 Teknik Pengolahan Data

Data yang terkumpul melalui Google Forms diekspor ke format CSV, kemudian diolah dengan pustaka pandas, numpy, scipy, dan seaborn pada Google Colab. Tahapan pengolahan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis mean, dan analisis korelasi antar-dimensi.

2.6 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan setiap item pernyataan dalam mengukur dimensi EUCS yang diukur. Uji validitas dihitung menggunakan koefisien korelasi Pearson Product Moment antara skor item dengan skor total menggunakan fungsi pearsonr pada pustaka scipy.stats, sebagaimana dirumuskan pada Persamaan (1).

$$r_{xy} = [n \cdot \Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)] / \sqrt{[n \cdot \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][n \cdot \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]} \quad (1)$$

Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r-hitung lebih besar daripada nilai r-tabel pada taraf signifikansi 5%. Berdasarkan jumlah responden sebanyak 80 orang, diperoleh nilai konstanta r-tabel sebesar 0,220.



2.7 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi internal instrumen penelitian pada setiap dimensi EUCS. Pengujian dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha yang dihitung secara terprogram sebagaimana dirumuskan pada Persamaan (2).

$$\alpha = (k / (k - 1)) \times (1 - \sum si^2 / st^2) \quad (1)$$

Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,60$. Semakin nilai Cronbach's Alpha mendekati 1, semakin baik tingkat konsistensi instrumen dalam mengukur variabel penelitian.

2.8 Analisis Mean

Analisis mean digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada setiap dimensi EUCS berdasarkan Persamaan (3).

$$\bar{x} = (\sum xi) / n \quad (2)$$

Nilai rata-rata yang diperoleh selanjutnya dikategorikan menggunakan interval kelas dengan rentang skala 1 sampai 5, sehingga diperoleh interval sebesar 0,80 pada setiap kategori sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Kategori Tingkat Kepuasan Pengguna

Interval Nilai Rata-rata	Kategori Kepuasan
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Puas
1,81 – 2,60	Tidak Puas
2,61 – 3,40	Cukup Puas
3,41 – 4,20	Puas
4,21 – 5,00	Sangat Puas

2.9 Analisis Korelasi Antar Dimensi EUCS

Analisis korelasi Pearson dengan rentang -1 hingga $+1$ digunakan untuk mengetahui kekuatan dan arah keterkaitan antar-dimensi EUCS serta antara setiap dimensi dan skor komposit kepuasan pengguna, sebagaimana dirumuskan pada Persamaan (4).

$$r = \Sigma(X - \bar{X})(Y - \bar{Y}) / \sqrt{[\Sigma(X - \bar{X})^2 \cdot \Sigma(Y - \bar{Y})^2]} \quad (3)$$

Pada penelitian ini kekuatan korelasi diinterpretasikan sebagai rendah ($r < 0,40$), sedang ($0,40-0,59$), kuat ($0,60-0,79$), dan sangat kuat ($r \geq 0,80$). Skor setiap dimensi dan skor komposit kepuasan diperoleh dari rerata butir penyusunnya. Koefisien korelasi hanya menggambarkan keeratan hubungan linear dan tidak menunjukkan kausalitas; dimensi dengan korelasi tertinggi karena itu dimaknai sebagai dimensi yang paling erat berkaitan dengan kepuasan, bukan dimensi yang menyebabkan kepuasan. Visualisasi hasil korelasi dibuat dalam bentuk correlation heatmap menggunakan pustaka seaborn.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Karakteristik Responden

Pengumpulan data dilakukan terhadap pegawai Diskominfo Provinsi Sumatera Selatan yang pernah menggunakan Website Kominfo Provinsi Sumatera Selatan, dan diperoleh 80 responden yang memenuhi kriteria. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan kelompok jabatan disajikan pada Tabel 2, Tabel 3, dan Tabel 4.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	52	65,0%
Perempuan	28	35,0%
Total	80	100%

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden didominasi pegawai laki-laki, yaitu 65,0% dari total responden.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Kelompok Usia	Jumlah Responden	Persentase
20 – 29 Tahun	1	1,3%
30 – 39 Tahun	39	48,8%
40 – 49 Tahun	40	50,0%
Total	80	100%



Tabel 3 menunjukkan bahwa hampir seluruh responden berusia 30–49 tahun (98,8%), sedangkan responden berusia 20–29 tahun hanya satu orang.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Jabatan

Kelompok Jabatan	Jumlah Responden	Persentase
Pejabat Struktural	9	11,3%
Staf ASN / Pelaksana	46	57,5%
Tenaga Kontrak/Non-ASN	25	31,2%
Total	80	100%

Tabel 4 menunjukkan bahwa staf ASN/pelaksana merupakan kelompok jabatan terbesar (57,5%), diikuti tenaga kontrak/non-ASN (31,2%) dan pejabat struktural (11,3%). Komposisi ini menunjukkan bahwa sampel mencakup pegawai dari berbagai kelompok jabatan, dengan proporsi terbesar berasal dari staf pelaksana.

3.2. Item Pertanyaan Kuesioner

Instrumen terdiri atas 24 butir pernyataan, yaitu empat butir untuk masing-masing dimensi EUCS (content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness) dan empat butir kepuasan pengguna secara umum sebagai skor komposit. Rincian butir ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Item Pertanyaan Kuesioner

Dimensi	Kode	Pernyataan
Content	C1	Website Kominfo menyediakan informasi yang lengkap sesuai kebutuhan pengguna
Content	C2	Informasi yang tersedia pada website mudah dipahami
Content	C3	Informasi pada website sesuai dengan kebutuhan pekerjaan pengguna
Content	C4	Isi informasi pada website Kominfo selalu relevan
Accuracy	A1	Informasi yang ditampilkan website memiliki tingkat keakuratan yang baik
Accuracy	A2	Data dan informasi pada website dapat dipercaya
Accuracy	A3	Website jarang mengalami kesalahan informasi
Accuracy	A4	Informasi yang diberikan website sesuai dengan kondisi sebenarnya
Format	F1	Tampilan website Kominfo menarik untuk digunakan
Format	F2	Tata letak menu dan informasi pada website tersusun dengan rapi
Format	F3	Kombinasi warna dan desain website nyaman dilihat
Format	F4	Tulisan dan informasi pada website mudah dibaca
Ease of Use	E1	Website Kominfo mudah digunakan
Ease of Use	E2	Menu navigasi pada website mudah dipahami
Ease of Use	E3	Pengguna mudah menemukan informasi yang dibutuhkan
Ease of Use	E4	Website mudah dipelajari oleh pengguna baru
Timeliness	T1	Informasi pada website selalu diperbarui secara berkala
Timeliness	T2	Website dapat diakses dengan cepat
Timeliness	T3	Informasi tersedia tepat pada saat dibutuhkan pengguna
Timeliness	T4	Website memberikan informasi terbaru secara tepat waktu
Kepuasan Pengguna	Y1	Pengguna merasa puas terhadap kualitas Website Kominfo
Kepuasan Pengguna	Y2	Website Kominfo membantu pekerjaan pengguna
Kepuasan Pengguna	Y3	Pengguna merasa nyaman menggunakan Website Kominfo
Kepuasan Pengguna	Y4	Secara keseluruhan Website Kominfo sudah memenuhi kebutuhan pengguna

Tabel 5 menunjukkan bahwa instrumen penelitian mencakup 24 butir pernyataan pada lima dimensi EUCS beserta empat butir kepuasan pengguna sebagai skor komposit, yang menjadi acuan penyusunan kuesioner pada tahap pengumpulan data.

3.3 Skala Pengukuran

Tanggapan responden pada setiap butir diukur dengan skala Likert lima tingkat sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Skala Likert

Kategori Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Tabel 6 menunjukkan skor 1 hingga 5 yang digunakan untuk mengonversi setiap jawaban kategori Likert menjadi data



interval sebelum dianalisis lebih lanjut.

3.4 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap 20 butir pernyataan pada lima dimensi EUCS menggunakan korelasi Pearson Product Moment. Dengan 80 responden pada taraf signifikansi 5%, nilai r-tabel adalah 0,220. Hasilnya disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas

Kode	r-hitung	r-tabel	Status
C1	0.742	0.22	Valid
C2	0.718	0.22	Valid
C3	0.685	0.22	Valid
C4	0.701	0.22	Valid
A1	0.664	0.22	Valid
A2	0.629	0.22	Valid
A3	0.612	0.22	Valid
A4	0.647	0.22	Valid
F1	0.758	0.22	Valid
F2	0.771	0.22	Valid
F3	0.733	0.22	Valid
F4	0.749	0.22	Valid
E1	0.688	0.22	Valid
E2	0.655	0.22	Valid
E3	0.671	0.22	Valid
E4	0.64	0.22	Valid
T1	0.602	0.22	Valid
T2	0.635	0.22	Valid
T3	0.591	0.22	Valid
T4	0.618	0.22	Valid

Tabel 7 menunjukkan bahwa seluruh butir memiliki r-hitung di atas r-tabel (0,220), dengan rentang 0,591 (T3) hingga 0,771 (F2), sehingga seluruh butir dinyatakan valid dan layak digunakan pada analisis selanjutnya.

3.5 Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas diuji dengan Cronbach's Alpha pada setiap dimensi; instrumen dinyatakan reliabel apabila nilainya $\geq 0,60$. Hasilnya disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Dimensi	Cronbach's Alpha	Keterangan
Content	0.821	Reliabel
Accuracy	0.784	Reliabel
Format	0.842	Reliabel
Ease of Use	0.807	Reliabel
Timeliness	0.779	Reliabel

Tabel 8 menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki Cronbach's Alpha di atas 0,60 (0,779 pada Timeliness hingga 0,842 pada Format), sehingga instrumen memiliki konsistensi internal yang baik.

3.6 Tingkat Kepuasan Pengguna Berdasarkan Dimensi EUCS

Nilai rata-rata setiap dimensi dihitung dari jawaban 80 responden dan dikategorikan menurut Tabel 1. Hasilnya disajikan pada Tabel 9

Tabel 9. Hasil Nilai Mean Dimensi EUCS

Dimensi	Nilai Mean	Kategori
Content	3.05	Cukup Puas
Accuracy	3	Cukup Puas
Format	3.12	Cukup Puas
Ease of Use	3.15	Cukup Puas
Timeliness	3.09	Cukup Puas
Kepuasan Pengguna (komposit)	3.1	Cukup Puas

Tabel 9 menunjukkan bahwa seluruh dimensi berada pada kategori cukup puas (rentang 3,00–3,15). Ease of Use memperoleh nilai tertinggi (3,15) dan Accuracy terendah (3,00), dengan selisih antardimensi yang kecil. Nilai komposit



kepuasan sebesar 3,10 juga berada pada kategori cukup puas.

Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna internal cukup puas namun belum mencapai kategori puas pada dimensi mana pun. Karena selisih antardimensi kecil, urutan dimensi sebaiknya tidak ditafsirkan terlalu jauh; nilai terendah pada Accuracy lebih tepat dibaca sebagai area yang perlu diverifikasi lebih lanjut.

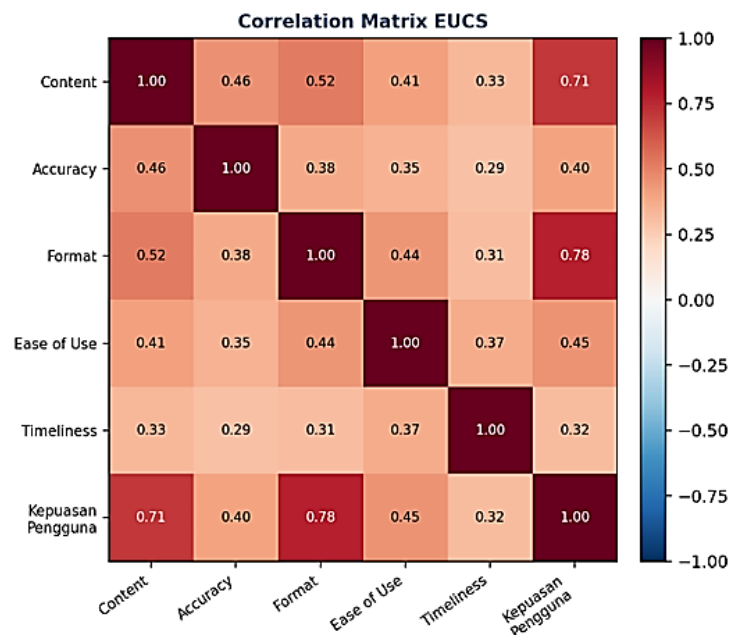
3.7 Hasil Analisis Korelasi Antar Dimensi EUCS

Analisis korelasi Pearson dilakukan untuk melihat keterkaitan antar-dimensi EUCS dan antara setiap dimensi dengan skor komposit kepuasan pengguna. Hasilnya disajikan pada Tabel 10 dan Gambar 2.

Tabel 10. Hasil Korelasi Antar Dimensi EUCS

Dimensi	Content	Accuracy	Format	Ease of Use	Timeliness	Kepuasan
Content	1	0.46	0.52	0.41	0.33	0.71
Accuracy	0.46	1	0.38	0.35	0.29	0.4
Format	0.52	0.38	1	0.44	0.31	0.78
Ease of Use	0.41	0.35	0.44	1	0.37	0.45
Timeliness	0.33	0.29	0.31	0.37	1	0.32
Kepuasan	0.71	0.4	0.78	0.45	0.32	1

Tabel 10 menunjukkan bahwa Format memiliki korelasi paling kuat dengan kepuasan keseluruhan ($r = 0,78$), diikuti Content ($r = 0,71$); keduanya berada pada kategori kuat. Ease of Use ($r = 0,45$) dan Accuracy ($r = 0,40$) berada pada kategori sedang, sedangkan Timeliness ($r = 0,32$) pada kategori rendah. Pola ini menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap tampilan dan kelengkapan isi bergerak paling searah dengan penilaian kepuasan secara umum. Korelasi tidak membuktikan bahwa perbaikan Format atau Content akan meningkatkan kepuasan, dan tanpa pengendalian variabel lain, angka-angka ini belum dapat dibaca sebagai besarnya pengaruh.



Gambar 2. Correlation Matrix EUCS

Sebagaimana terlihat pada Gambar 2, korelasi antar-dimensi tertinggi terdapat antara Content dan Format ($r = 0,52$), sedangkan Timeliness memiliki korelasi terendah dengan dimensi lain ($r = 0,29-0,37$). Seluruh korelasi antar-dimensi berada pada kategori rendah hingga sedang, yang menunjukkan bahwa kelima dimensi mengukur aspek yang cukup berbeda.

3.8 Pembahasan

Tingkat kepuasan pengguna internal terhadap Website Kominfo Provinsi Sumatera Selatan berada pada kategori cukup puas pada seluruh dimensi (rata-rata 3,00–3,15). Jika dikonversi ke persentase skala maksimum, rerata 3,10 setara sekitar 62%, lebih rendah daripada 89%–98% pada website Taspen Easy [17] dan 74%–78% pada website dinas pertanian Lombok Tengah [16]. Perbandingan ini bersifat indikatif karena skala, kriteria kategori, dan karakteristik responden berbeda antarpelitian.

Format dan Content merupakan dimensi yang paling erat berkaitan dengan kepuasan keseluruhan. Temuan ini sejalan dengan Subagyo dan Khasanah [20] yang pada pengguna internal SiSDM Polri menemukan Format berpengaruh signifikan, serta dengan Handayani dkk. [15] yang menemukan Format berpengaruh terhadap persepsi kegunaan dan



kemudahan penggunaan. Sebaliknya, hasil ini berbeda dari Pratiwi dkk. [18], yang pada website rekrutmen Polri menemukan Ease of Use dan Timeliness sebagai dimensi yang signifikan, dan dari Sanyoto dkk. [14], yang menyimpulkan Content dan Accuracy sebagai faktor utama pada pengguna dari masyarakat. Perbedaan ini menunjukkan bahwa peran tiap dimensi bergantung pada konteks. Salah satu dugaan adalah bahwa tujuan penggunaan dan jenis pengguna memengaruhi dimensi yang paling diperhatikan, misalnya proses pendaftaran yang terbatas waktu lebih menuntut kecepatan dan kemudahan, sedangkan website informasi lebih menuntut kelengkapan dan penyajian; dugaan ini perlu diuji langsung pada penelitian yang membandingkan jenis website dan kelompok pengguna.

Beberapa hal perlu dipertimbangkan dalam menafsirkan temuan korelasi. Pertama, korelasi tidak menunjukkan arah pengaruh, sehingga tingginya korelasi Format dan Content dengan kepuasan tidak dapat dibaca sebagai bukti bahwa kedua dimensi tersebut menyebabkan kepuasan. Kedua, skor komposit kepuasan memuat butir yang berpotensi tumpang tindih secara konseptual dengan butir Format, misalnya kenyamanan menggunakan website (Y3) dan kenyamanan melihat kombinasi warna dan desain (F3), sehingga korelasi Format dapat terdorong naik oleh kemiripan isi butir. Ketiga, sampel purposive sebanyak 80 responden dari satu instansi membatasi generalisasi, dan pola pada pengguna internal mungkin tidak sama dengan pola pada masyarakat. Keempat, koefisien Pearson pada data Likert mengasumsikan hubungan linear dan skor yang diperlakukan sebagai interval; asumsi ini lazim digunakan tetapi sebaiknya diperiksa ulang dengan ukuran korelasi peringkat pada studi lanjutan.

Nilai rata-rata Accuracy yang terendah (3,00) menunjukkan bahwa pengguna internal masih memiliki keraguan terhadap keakuratan informasi. Walaupun korelasinya terhadap kepuasan keseluruhan tidak sekuat Format dan Content, dimensi ini menyangkut kepercayaan terhadap website pemerintah sehingga tetap perlu ditangani. Berdasarkan butir yang diukur (A1–A4), langkah teknis yang dapat dipertimbangkan pengelola adalah: (1) menampilkan tanggal publikasi, tanggal pembaruan terakhir, dan unit penanggung jawab pada setiap konten; (2) menerapkan alur verifikasi dua tahap (penyusun dan verifikator) sebelum konten dipublikasikan, disertai prosedur koreksi yang terdokumentasi; (3) mengaudit konsistensi data dan tautan secara berkala terhadap sumber resmi; serta (4) menyediakan formulir pelaporan kesalahan informasi yang tersambung ke pengelola konten dengan target waktu tindak lanjut. Untuk menentukan langkah yang paling mendesak, analisis rata-rata per butir A1–A4 perlu dilakukan terlebih dahulu.

Untuk dimensi yang paling erat berkaitan dengan kepuasan, prioritas perbaikan meliputi audit tata letak menu dan keterbacaan (kontras warna, ukuran huruf, dan tampilan pada perangkat seluler) untuk dimensi Format, serta pemetaan kebutuhan informasi pegawai dan penyusunan kalender penerbitan konten yang menjaga kelengkapan dan relevansi informasi untuk dimensi Content. Rerata Ease of Use yang tertinggi (3,15) menunjukkan bahwa struktur navigasi saat ini cukup dapat diterima dan dapat dipertahankan sambil menyempurnakan dimensi lain.

Secara keseluruhan, perbandingan di atas menegaskan bahwa peran dimensi EUCS terhadap kepuasan bersifat kontekstual dan berbeda antara pengguna internal dan eksternal maupun antarjenis layanan [14], [15], [16], [17], [18], [20], sehingga temuan mengenai dominasi Format dan Content pada pengguna internal Website Kominfo Provinsi Sumatera Selatan melengkapi kesenjangan yang diuraikan pada bagian pendahuluan sekaligus menjadi kontribusi empiris penelitian ini.

4. KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pengguna internal terhadap Website Kominfo Provinsi Sumatera Selatan berada pada kategori cukup puas pada seluruh dimensi EUCS. Dimensi Format dan Content memiliki keterkaitan paling kuat dengan kepuasan keseluruhan, sedangkan Accuracy memperoleh penilaian terendah. Karena analisis bersifat deskriptif-korelasional, temuan ini menunjukkan keterkaitan dan bukan pengaruh kausal. Kontribusi penelitian ini adalah memperluas penerapan model EUCS pada konteks pengguna internal instansi penyedia informasi publik tingkat provinsi yang belum banyak dikaji pada literatur sebelumnya, sekaligus menyediakan bukti empiris mengenai dimensi EUCS yang paling erat berkaitan dengan kepuasan pengguna internal pada objek tersebut. Secara praktis, temuan ini memberikan dasar bagi Diskominfo Provinsi Sumatera Selatan, dan berpotensi bagi instansi komunikasi dan informatika daerah lain dengan karakteristik serupa, dalam menyusun prioritas perbaikan layanan digital berbasis bukti. Implikasi bagi pengelola dan pembuat kebijakan di Diskominfo Provinsi Sumatera Selatan adalah sebagai berikut. Pertama, perbaikan tampilan dan kelengkapan konten dapat dijadikan prioritas awal karena kedua dimensi ini paling erat berkaitan dengan kepuasan, dengan tetap menguji dampaknya melalui evaluasi ulang. Kedua, keakuratan informasi perlu dilembagakan melalui tata kelola konten, yaitu prosedur verifikasi sebelum publikasi, penetapan penanggung jawab tiap kategori konten, pencantuman tanggal pembaruan, dan jadwal audit berkala. Ketiga, pengukuran kepuasan sebaiknya dilakukan berkala dengan instrumen yang sama agar perubahan dari waktu ke waktu dapat dipantau, dan diperluas pada pengguna eksternal karena website ini juga melayani masyarakat. Penelitian ini memiliki keterbatasan: sampel purposive sebanyak 80 pegawai dari satu instansi sehingga hasil tidak dapat digeneralisasi, analisis korelasi tidak menguji kausalitas, dan butir kepuasan komposit berpotensi tumpang tindih dengan butir Format. Penelitian lanjutan dapat menggunakan sampel probabilistik yang mencakup pengguna internal dan eksternal, menguji pengaruh dimensi dengan regresi berganda atau PLS-SEM dengan ukuran sampel yang direncanakan secara cermat [21], memakai Importance–Performance Analysis untuk menentukan prioritas perbaikan per butir [13], serta melengkapi survei dengan wawancara pengelola untuk menjelaskan penyebab penilaian rendah pada Accuracy.



5. PERNYATAAN PENULIS

5.1 Kontribusi Penulis

Konseptualisasi: M. H. dan K. R. N. W.;

Metodologi: M. H. dan K. R. N. W.;

Perangkat Lunak: M. H.;

Validasi: M. H. dan K. R. N. W.;

Analisis Formal: M. H. dan K. R. N. W.;

Investigasi: M. H.;

Sumber Daya: M. H.;

Kurasi Data: M. H.;

Penulisan Draf Awal: M. H.;

Penulisan, Peninjauan, dan Penyuntingan: M. H. dan K. R. N. W.;

Visualisasi: M. H.;

Supervisi: K. R. N. W.;

Seluruh penulis telah membaca dan menyetujui versi manuskrip yang telah diterbitkan.

5.2 Ketersediaan Data

Data yang disajikan dalam penelitian ini tersedia berdasarkan permintaan kepada penulis korespondensi.

5.3 Pendanaan

Penelitian ini tidak menerima pendanaan eksternal.

5.4 Pernyataan Dewan Peninjau Institusional

Tidak Berlaku (*Not applicable*)

5.5 Pernyataan Persetujuan Berdasarkan Informasi

Seluruh responden telah memberikan persetujuan berdasarkan informasi (*informed consent*) sebelum mengisi kuesioner penelitian.

5.6 Pernyataan Konflik Kepentingan

Para penulis menyatakan bahwa mereka tidak memiliki kepentingan keuangan yang bersaing atau hubungan pribadi yang diketahui yang dapat dianggap memengaruhi pekerjaan yang dilaporkan dalam artikel ini.

5.7 Penggunaan AI Generatif dan Teknologi Berbantuan AI dalam Proses Penulisan

Para penulis menggunakan AI Generatif untuk meningkatkan kejelasan penulisan dalam artikel ini. Para penulis telah meninjau dan menyunting konten yang dihasilkan dengan bantuan AI serta bertanggung jawab penuh atas versi akhir publikasi.

REFERENCES

- [1] D. Mirza, L. Suryani, L. Latip, and V. Aditiya, "Literature Riview: Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Efektivitas Birokrasi," *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, vol. 5, no. 1, pp. 51–55, 2023, doi: 10.36917/japabis.v5i1.84.
- [2] A. Adnan and R. I. Ndaumanu, "Penerapan End User Computing Satisfaction (EUCS) Dalam Evaluasi Kepuasan Pengguna Website Penerimaan Mahasiswa Baru," *Jurnal Sains Komputer dan Teknologi Informasi*, vol. 7, no. 1, pp. 41–46, Nov. 2024, doi: 10.33084/jsakti.v7i1.8598.
- [3] D. R. Akhiruddin, E. S. Negara, T. Sutabri, and M. I. Herdiansyah, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) Pada Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Dengan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, vol. 9, no. 2, pp. 834–848, 2023, doi: 10.37012/jtik.v9i2.1776.
- [4] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement Of End-User Computing Satisfaction," *MIS Quarterly*, vol. 12, no. 2, pp. 259–274, 1988, doi: 10.2307/248851.
- [5] W. J. Doll, X. Deng, T. S. Raghunathan, G. Torkzadeh, and W. Xia, "The Meaning And Measurement Of User Satisfaction: A Multigroup Invariance Analysis Of The End-User Computing Satisfaction Instrument," *Journal of Management Information Systems*, vol. 21, no. 1, pp. 227–262, 2004, doi: 10.1080/07421222.2004.11045789.
- [6] M. F. Naufal, R. G. Utomo, and K. A. Achmad, "User Satisfaction Analysis Of E-Samsat SUMUT Application Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Approach," *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, vol. 12, no. 1, pp. 117–123, 2023, doi: 10.32736/sisfokom.v12i1.1586.
- [7] J. Putra, D. R. Indah, and A. Firdaus, "Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning SMA Xaverius 1 Palembang Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, vol. 12, no. 1, pp. 45–51, Mar. 2023, doi: 10.32736/sisfokom.v12i1.1575.
- [8] D. Pibriana and L. Fitriyani, "Penggunaan Metode EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-Learning Di MTs N 2 Kota Palembang," *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, vol. 3, no. 1, pp. 81–95, 2022, doi: 10.35957/jtsi.v3i1.2182.





- [9] H. Setiawan and D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS," *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, vol. 2, no. 2, pp. 162–175, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i2.1375.
- [10] A. B. Pratomo, M. A. K. Harahap, T. Oswari, P. M. Akhirianto, and A. Widarman, "The Application Of End User Computing Satisfaction (EUCS) To Analyze The Satisfaction Of MyPertamina User," *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*, vol. 5, no. 1, pp. 78–83, 2023, doi: 10.37034/jsisfotek.v5i1.205.
- [11] F. N. Ramadhayanti, Mulyadi, and E. Rasywir, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS," *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, vol. 17, no. 1, pp. 143–151, 2023, doi: 10.33998/mediasisfo.2023.17.1.792.
- [12] D. Novita and F. Helena, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, vol. 2, no. 1, pp. 22–37, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i1.846.
- [13] M. Sumagita and R. T. Dirgahayu, "User Satisfaction Analysis Of The Final Project Feature Using IPA (Importance Performance Analysis) And EUCS (End User Computing Satisfaction) Case Study: Academic Portal System Of Ahmad Dahlan University," *Jurnal Mantik*, vol. 8, no. 3, pp. 1553–1562, 2024, doi: 10.35335/mantik.v8i3.5779.
- [14] W. Sanyoto, J. Kusanti, and A. Rianto, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Website Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Karanganyar Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)," *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 9, no. 1, pp. 1545–1551, Feb. 2025, doi: 10.36040/jati.v9i1.12462.
- [15] L. Handayani, K. Imtihan, and H. Asyari, "Analyzing User Satisfaction With Government Websites Through The EUCS And TAM Models," *Jambura Journal of Electrical and Electronics Engineering*, vol. 7, no. 2, pp. 167–176, Jul. 2025. [Online]. Available: <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjee/article/view/31359>
- [16] N. D. Lestari and A. Tantoni, "User Satisfaction Analysis Of The Central Lombok Regency Agriculture Office Website Using The EUCS Method," *JUISI: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, vol. 4, no. 2, pp. 89–98, May 2025, doi: 10.51903/cktj5e25.
- [17] I. Novita and L. Atika, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Website Taspen Easy Menggunakan Metode EUCS," *Jurnal Informasi dan Teknologi*, vol. 5, no. 4, pp. 1–11, Nov. 2023, doi: 10.60083/jidt.v5i4.395.
- [18] D. M. D. Pratiwi, M. Sanglise, and L. Y. Baisa, "Evaluation Of User Satisfaction On The Indonesian National Police Recruitment Website Using The EUCS Method," *Journal of Applied Informatics and Computing*, vol. 9, no. 4, pp. 1917–1923, Aug. 2025, doi: 10.30871/jaic.v9i4.10284.
- [19] S. Nurhalimah, A. Ratnasari, T. Rochmadi, and Y. Wicaksono, "Analyzing User Satisfaction Of The SMP Negeri 1 Sungai Lilin Website Using The End User Computing Satisfaction (EUCS) Method," *International Journal Software Engineering and Computer Science (IJSECS)*, vol. 4, no. 2, pp. 850–859, Aug. 2024, doi: 10.35870/ijsecs.v4i2.2692.
- [20] A. C. Subagyo and N. Khasanah, "Evaluating SiSDM Effectiveness Using The EUCS Method: A Case Study At SSDM Polri," *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, vol. 22, no. 1, pp. 1–8, Mar. 2026, doi: 10.33480/pilar.v22i1.7112.
- [21] C. Jhantasana, "Should A Rule Of Thumb Be Used To Calculate PLS-SEM Sample Size," *Asia Social Issues*, vol. 16, no. 5, Art. no. e254658, 2023, doi: 10.48048/asi.2023.254658.
- [22] C. Andrade, "The Inconvenient Truth About Convenience And Purposive Samples," *Indian Journal of Psychological Medicine*, vol. 43, no. 1, pp. 86–88, 2021, doi: 10.1177/0253717620977000.