

Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*

Billy Bilal Akbar

Program Studi Sistem Informasi, UIN Raden Fatah Palembang

Email: akbarbillybilal@gmail.com

Abstract

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat yang ada di pengadilan Negeri Kota Lubuklinggau. Pengadilan Negeri Kota Lubuklinggau meluncurkan Sistem Informasi Manajemen Surat yang merupakan inovasi sendiri dari pegawai kantor Pengadilan Negeri Kota Lubuklinggau untuk mempermudah pengelolaan surat, baik itu surat masuk, surat keluar, disposisi surat dan arsip. Penelitian ini menggunakan Model *End User Computing Satisfaction*, yang memiliki 5 variabel yaitu Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan Pengguna (*Ease to Use*), dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*) sebagai variabel independen dan kepuasan sebagai variabel dependen. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, kuisioner, dan studi literatur. Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengguna apabila diukur dengan variabel *EUCS* adalah sebesar 3,8 sehingga dapat dikatakan pada kategori baik dan semua variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *easy to use* dan *timelines* mempengaruhi kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *End User Computing Satisfaction*, Sistem Informasi Manajemen Surat, Pengadilan Negeri Kota Lubuklinggau

1. Pendahuluan

Seiring perkembangan teknologi yang semakin maju di era globalisasi seperti sekarang ini menuntut sumber daya manusia yang berkualitas dalam hal ini komputerisasi bagi semua kalangan. Perkembangan teknologi informasi dengan infrastruktur yang serba modern ini telah menjadikan berbagai macam informasi dengan mudah dapat diperoleh melalui berbagai media sampai pada terwujudnya jaringan internet. Lebih hebatnya layanan yang disediakan teknologi informasi dan komunikasi ini semakin mudah diakses tanpa terhalang jarak dan waktu sehingga semua informasi yang diperlukan bisa dengan cepat diterima. Teknologi mengalami perkembangan begitu pesat sehingga seluruh aspek kehidupan tak luput dan lepas dari pemakaian teknologi informasi dalam kegiatan sehari-hari. Kegiatan komunikasi yang sebelumnya menuntut peralatan yang begitu rumit, kini relatif sudah digantikan dengan teknologi informasi dan komunikasi oleh perangkat mesin-mesin otomatis. Sistem kerja alat teknologi telah mengalih fungsikan tenaga otot manusia dengan pembesaran dan percepatan yang menakjubkan (Lubis 2017)

Dalam memenuhi kebutuhan pengguna sistem informasi manajemen surat maka perlu melakukan pengukuran kepuasan pengguna agar dapat mengetahui seberapa puas pengguna terhadap sistem tersebut. Salah satu poin permasalahan adalah apakah sistem informasi ini sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna atau belum seperti yang diharapkan, karena sistem informasi manajemen surat ini bisa dibilang sistem yang sudah lama diluncurkan, sistem informasi manajemen surat ini sudah digunakan sejak tahun 2014 sampai sekarang.

Oleh sebab itulah, salah satu metode kepuasan pengguna yang dipakai penelitian ini yakni *End User Computing Satisfaction*. Metode EUCS adalah teknik pengukuran kepuasan pengguna dari 5 variabel yakni isi (*content*), akurasi (*ccuraccy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*easy of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Metode ini dipakai dalam memberi penilaian terhadap umpan balik dan respon dari pengguna setelah memakai suatu sistem informasi. Peneliti memilih EUCS guna menguji apakah metode EUCS bisa dijadikan metode untuk menganalisis kepuasan pengguna sistem informasi manajemen surat. Tingkat kepuasan pengguna tergantung pada kualitas sistem, jika sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna, maka sistem tersebut dapat dikatakan baik.

Selain itu, sejalan dengan tujuan penelitian metode EUCS digunakan untuk melihat tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen surat. Di samping itu juga, penelitian ini mempunyai tujuan guna mengukur pengaruh tiap variabel pada metode EUCS terhadap kepuasan pengguna. Dengan adanya penelitian ini diharapkan ditemukannya kelebihan juga kekurangan sistem.

Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian yang diberi judul “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*”

2. Tinjauan Literatur

2.1 Analisis

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2019)

2.2 Kepuasan Pengguna

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu dan membuat sesuatu memadai.

2.3 Sistem Informasi Manajemen Surat

Sistem informasi manajemen adalah sistem yang di pakai suatu organisasi untuk mengelola transaksi pendukung fungsi manajemen dan bisa berguna untuk mengambil keputusan. Selain itu sistem informasi manajemen suatu sistem yang menghasilkan output dengan memasukkan input dan beberapa proses lainnya yang dibutuhkan untuk tujuan dalam kegiatan manajemen. Dengan menggunakan sistem informasi manajemen berbagai pekerjaan yang berhubungan dengan analisis manajemen akan cepat diselesaikan.

2.4 End User Computing Satisfaction

Pengukuran terhadap kepuasan telah mempunyai sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. Dalam lingkup *end-user computing*, sejumlah studi telah dilakukan untuk meng-capture keseluruhan evaluasi dimana pengguna akhir telah

menganggap pengguna dari suatu sistem informasi (misalnya kepuasan) dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan ini (Dalimunthe, 2016)

3. Metode Penelitian

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, telah diketahui bahwa metode kuantitatif ini dinamakan juga metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode penelitian. Metode ini sebagai metode ilmiah atau scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit-empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis. Metode ini disebut juga metode discovery, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2019).

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor pengadilan negeri kota Lubuklinggau yang berlokasi di Jl. Depati said No.01 Kelurahan Ulak lebar Kecamatan Lubuklinggau Barat II Kota Lubuklinggau Provinsi Sumatera Selatan Kode Pos : 31616

3.3 Alat dan Bahan Penelitian

3.3.1 Alat Penelitian

Alat yang digunakan untuk mengelola data adalah:

1. SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) digunakan untuk analisis hasil kuesioner uji validitas dan uji reabilitas.
2. Microsoft Excel digunakan untuk menganalisis angka-angka pada kuesioner penelitian.
3. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2019). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

3.3.2 Bahan Penelitian

Dalam penelitian ini bahan penelitian yang digunakan untuk kemudian diolah menjadi acuan adalah:

1. Pengguna sistem informasi manajemen surat sebagai objek yang diteliti.
2. Pusat IT sebagai pengelola dan pengembang sistem informasi manajemen surat di pengadilan negeri Kota Lubuklinggau.
3. Pengadilan negeri Kota Lubuklinggau sebagai pemilik dari sistem informasi manajemen surat.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini berbentuk kuesioner tentang Sistem Informasi yang dihubungkan dengan Dimensi EUCS yang terdiri atas beberapa

pernyataan, yaitu sebagai berikut (Doll and Torkzadeh, 1988):

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

Dimensi EUCS	Kode Item	Pernyataan
Content	C1	Isi informasi yang terdapat dalam sistem sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna
	C2	Sistem berisi informasi yang dibutuhkan pengguna
	C3	Sistem memberikan laporan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna
	C4	Sistem memberikan informasi yang cocok dengan kebutuhan pengguna
	C5	Sistem memberikan keluaran yang relevan dengan kebutuhan pengguna
Accuracy	A1	Sistem memberikan informasi yang akurat
	A2	Sistem memberikan kepuasan terhadap pengguna
	A3	Sistem memberikan informasi yang nyata
	A4	Sistem secara mandiri memberikan informasi kepada pengguna
Format	F1	Sistem memberikan informasi yang jelas
	F2	Sistem memberikan menu-menu yang berguna untuk pengguna
	F3	Sistem memberikan tampilan yang menyenangkan bagi pengguna
	F4	Sistem mudah dimengerti oleh pengguna
Easy of Use	E1	Sistem ramah terhadap pengguna
	E2	Sistem mudah digunakan
	E3	Sistem memberikan waktu yang efisien bagi pengguna
Timelines	T1	Sistem memberikan informasi tepat waktu
	T2	Sistem memberikan informasi yang up-to-date
Satisfaction	S	Pengguna merasa puas dalam penggunaan sistem

Sumber : (Doll and Torkzadeh, 1988)

3.5 Definisi Operasional dan Skala Variabel

Tabel 3.2 Variabel Penelitian *End User Computing Satisfaction*

Variabel	Dimensi	Indikator
Isi (<i>content</i>)	Relevansi	Informasi-Informasi yang tersedia di sistem berhubungan dan sesuai dengan kebutuhan
	Kelengkapan	Semua informasi yang dibutuhkan tersedia di sistem
	Manfaat	Informasi yang tersedia disistem mendukung dan bermanfaat
	Output	Sistem menyediakan laporan-laporan
Keakuratan (<i>accuracy</i>)	Konsisten	Informasi sesuai hak akses pengguna yang menggunakan
	Akurat	Informasi yang tersedia disistem bebas dari kesalahan
Bentuk (<i>format</i>)	Layanan	Semua layanan sudah ada disistem
	Tampilan	Tampilan sistem yang berkualitas dan menarik
	Warna	Variasi warna yang digunakan
Ketepatan Waktu (<i>timeliness</i>)	Kecepatan dan Ketepatan	Kecepatan dan ketepatan sistem menampilkan sesuatu dilayar
Kemudahan pengguna	User Friendly	Sistem menyediakan kemudahan

(Easy of Use)	Efisiensi	Dapat digunakan dengan efisien (<i>doing the right things</i>)
Satisfaction	Kepuasan	Kepuasan yang diperoleh pengguna

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Gambaran Umum Pengadilan Tinggi Negeri Kota Lubuklinggau

4.1.1 Sejarah Pengadilan

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dalam penjelasannya mengamanatkan bahwa Indonesia adalah Negara Hukum (*Rechtaat*) dan tidak berdasarkan atas kekuasaan belaka (*Machstaat*) sehingga Pemerintah berdasarkan sistem konstitusi sebagai dasar hukum yang tidak bersifat absolutisme dalam arti kekuasaan yang tidak terbatas. Pengadilan Negeri Lubuklinggau sebagai salah satu Badan Peradilan Umum Tingkat Pertama dibawah Mahkamah Agung sebagai lembaga Yudikatif merupakan salah satu pilar tegaknya suatu Negara dalam kedudukannya sebagai penyelenggara Kekuasaan Kehakiman yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan di Negara Republik Indonesia secara organisatoris, administratif, dan financial yang sebelumnya berada dibawah Departemen Kehakiman, berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia No.21 Tahun 2004 dialihkan dibawah Kekuasaan Mahkamah Agung. Pengadilan Negeri Lubuklinggau, secara resmi mulai beroperasi sejak diresmikannya oleh Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Departemen Kehakiman RI bapak Soeroso, SH pada tanggal 2 Agustus 1978. Wilayah hukum Pengadilan Negeri Lubuklinggau yang berkedudukan di Kota Lubuklinggau hingga pemekaran daerah Kabupaten Musi rawas.

4.1.2 Struktur Organisasi

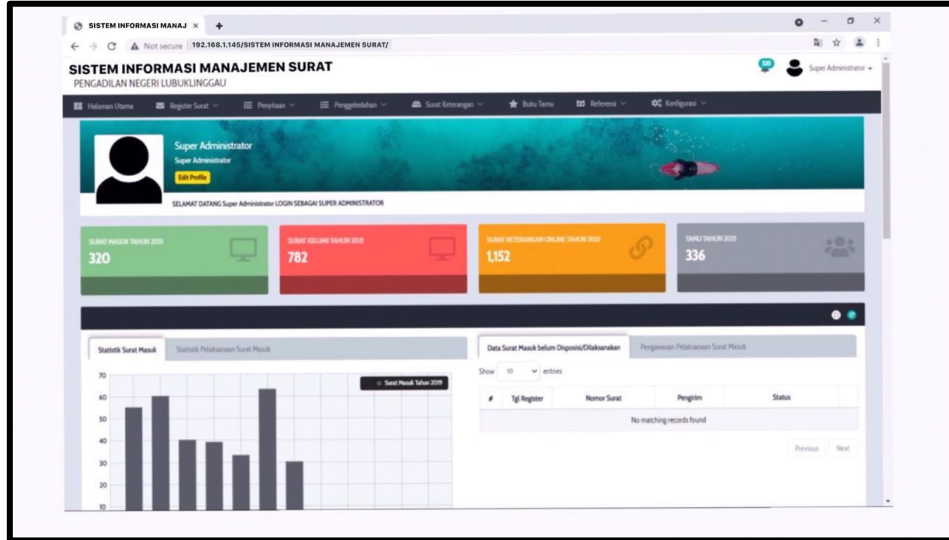
Dibawah ini gambar struktur organisasi Pengadilan Negeri Lubuk Linggau.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

4.1.3 Sistem Informasi Manajemen Surat

Dibawah ini gambar sistem informasi manajemen surat yang terdapat di Pengadilan Negeri Kota Lubuklinggau.



Gambar 4.2 Sistem Informasi Manajemen Surat

4.2 Data Penelitian

4.2.1 Responden Kuesioner

Dari hasil jawaban responden diketahui bahwa bidang-bidang yang mengisi kuesioner akan dipaparkan pada Tabel 4.1 berikut :

Tabel 4.1 Hasil Rekap Responden Kuesioner

Unit Kerja	Jumlah Responden	Persentase
Ketua	1	1,75%
Wakil	1	1,75%
Panitera	1	1,75%
Sekretaris	1	1,75%
Panmud Pidana	12	21,05%
Panmud Perdata	12	21,05%
Panmud Hukum	12	21,05%
Kasubbag Umum dan Keuangan	7	12,28%
Kasubbag Kepegawaian	5	8,77%
Kasubbag PTIP	5	8,77%
TOTAL	57	100%

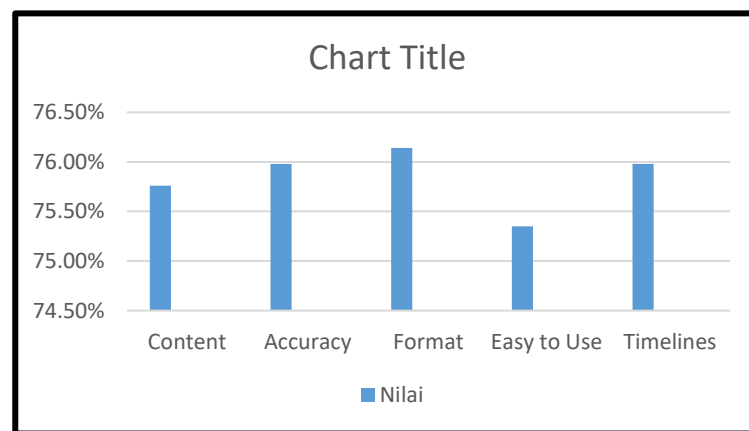
Sumber : Data diolah peneliti, 2021.

Tabel 4.1 menjelaskan bahwa unit kerja yang mengisi kuesioner ini terdiri atas 1 orang (1,75%) ketua, 1 orang (1,75%) wakil ketua, 1 orang (1,75%) panitera, 1 orang (1,75%) orang sekretaris, 12 orang (21,05%) panmud pidana, 12 orang (21,05%) panmud perdata, 12 orang (21,05%) panmud hukum, 7 orang (12,28%) kasubbag umum dan keuangan, 5 orang (8,77%) kasubbag kepegawaian dan 5 orang (8,77%) kasubbag PTIP.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan pada bab sebelumnya maka dianalisis hipotesis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari rekapan jawaban kuesioner dari seluruh responden menunjukkan bahwa dari semua variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *easy to use* dan *timelines* mempengaruhi kepuasan pengguna mayoritas responden memberikan tanggapan netral dan setuju pada semua pernyataan.
2. Nilai EUCS dianalisis dengan nilai persentase yang didapat dari perhitungan nilai statistik deskriptif pada masing-masing variabel yaitu variabel *content* 75,76%, hal ini berarti persentase dari variabel ini diatas 60% dan dapat dikatakan baik. Variabel *accuracy* 75,98%, hal ini berarti persentase dari variabel ini diatas 60% dan dapat dikatakan baik. Variabel *format* 76,14%, hal ini berarti persentase dari variabel ini diatas 60% dan dapat dikatakan baik. Variabel *easy to use* 75,35%, hal ini berarti persentase dari variabel ini diatas 60% dan dapat dikatakan baik. Variabel *timelines* 75,98%, hal ini berarti persentase dari variabel ini diatas 60% dan dapat dikatakan baik.



Gambar 4.7 Diagram Batang Nilai EUCS

3. Dari hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka akan diberikan rekomendasi kepada pengelola *website* agar kualitas *website* tersebut dapat dipertahankan atau ditingkatkan menjadi lebih baik untuk kedepannya.
4. Berdasarkan hasil seluruh pengujian yang telah dilakukan, bisa diketahui jika variabel *content* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian hipotesis pertama dapat diterima. Dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi yang didapatkan dari uji T sebesar $0,019 < 0,05$. Jadi kesimpulannya user sangat memperhatikan indikator-indikator yang ada pada variabel *content*, semakin berbobot pengimplementasian variabel ini pada *website* maka akan semakin

meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil seluruh pengujian yang telah dilakukan, bisa diketahui jika variabel accuracy memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian hipotesis kedua dapat diterima. Dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi yang didapatkan dari uji T sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi kesimpulannya user sangat memperhatikan indikator-indikator yang ada pada variabel accuracy, semakin berbobot pengimplementasian variabel ini pada *website* maka akan semakin meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil seluruh pengujian yang telah dilakukan, bisa diketahui jika variabel format memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian hipotesis ketiga dapat diterima. Dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi yang didapatkan dari uji T sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi kesimpulannya user sangat memperhatikan indikator-indikator yang ada pada variabel format. Semakin berbobot pengimplementasian variabel ini pada *website* maka akan semakin meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil seluruh pengujian yang telah dilakukan, bisa diketahui jika variabel easy to use memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian hipotesis keempat dapat diterima. Dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi yang didapatkan dari uji T sebesar $0,035 < 0,05$. Jadi kesimpulannya user sangat memperhatikan indikator-indikator yang ada pada variabel easy to use, semakin berbobot pengimplementasian variabel ini pada *website* maka akan semakin meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil seluruh pengujian yang telah dilakukan, bisa diketahui jika variabel timelines memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian hipotesis kelima dapat diterima. Dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi yang didapatkan dari uji T sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi kesimpulannya user sangat memperhatikan indikator-indikator yang ada pada variabel timelines. Semakin berbobot pengimplementasian variabel ini pada *website* maka akan semakin meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

5. Kesimpulan

Dari semua pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data yang dilakukan pada penelitian analisis tingkat kepuasan pengguna dengan 5 variabel EUCS, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pengguna apabila diukur dengan menggunakan variabel EUCS adalah sebesar 3,8 sehingga dapat dikatakan berada pada kategori baik. Selain itu berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan masing-masing variabel, didapat hasil bahwa 5 variabel EUCS yakni Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*), dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen surat.

Referensi

- Anwar, Sanusi. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dalimunthe, Nurmaini. 2016. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (Opac) Dengan Metode EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan Uin Suska Riau)." 2.
- Fitriansyah, Ahmad, and Ibnu Harris. 2018. "Penerapan Dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web." *Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI) 2018*.

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Imam Ghozali. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program. IBM SPSS 23*. 8th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Lubis, Suwardi. 2017. "Perkembangan Teknologi Komunikasi." *Suwardi Lubis*. https://suwardilubis.com/2017/06/perkembangan-teknologi-komunikasi-dan_15.html.

Novita, Dien, and Fareza Helena. 2021. "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode TAM Dan EUCS." Vol.2, No.

Rachmawati, Nur Laeli, and Dwi Krisbiantoro. 2021. "Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: Universitas Amikom Purwokerto)." *Journal of Information Management* Vol: 3, No.

Sevtiyani, Imaniar, and Findy Fatikasari. 2020. "Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS Di Puskesmas Banguntapan II." *Indonesian of Health Information Management Journal* Vol.8, No.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.

Sutanto, Yusuf. 2015. "Analisis Kepuasan Pengguna Website Manajemen Informatika Dengan Metode EUCS Berbasis CMS." *Journal Informatika* Vol.2, No.

Tjiptono, Fandy. 2016. *Pemasaran Esensi Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi.

William J. Doll and Gholamreza Torkzadeh. 1988. "The Measurement of End-User Computing Satisfaction." 12, No. 2.

Yulianto, Andri Rizko. 2018. "Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." 20.

Copyrights

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)