

Evaluasi *User Experience* Dan *User Interface* Aplikasi *Laporkitong* Dengan *End User Computing Satisfaction*

Nuraya Wanma^{1*}, Dedi I. Inan², Lorna Y. Baisa³

Teknik Informatika, Universitas Papua, Manokwari, Indonesia

*e-mail Corresponding Author: nurayawanma3@gmail.com

Abstract

The Lapor Kitong website has been around since 2022, but it is necessary to evaluate the User Experience and User Interface (UI/UX) to ensure optimal use of this platform. The study aims to determine the level of satisfaction of UI/UX with the LAPORKITONG application, by utilizing the End User Computing Satisfaction (EUCS) method which is measured using Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM). By distributing online questionnaires for two months, 168 valid respondents using the application were obtained. The results of the analysis show that of the five factors determining the level of satisfaction measured, only accuracy and ease of use have a statistically significant effect on the level of satisfaction with using the application. However, the results of the coefficient of determination (R^2) show that the independent variables used are quite significant in predicting the satisfaction level, namely 68.4%. This shows that the need for the level of accuracy and ease of use of the platform is something that is of great concern and determines the experience of using it for the people of West Papua.

Keywords: *Laporkitong; User Experience; User Interface; End User Computing Satisfaction; Partial Least Square Structural Equation Modeling*

Abstrak

Website Lapor Kitong sudah ada semenjak tahun 2022, namun perlu dilakukan evaluasi terhadap *User Experience* dan *User Interface* (UI/UX) untuk memastikan penggunaan *platform* ini semakin optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan (*satisfaction*) UI/UX terhadap aplikasi LAPORKITONG, dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) diukur menggunakan *Partial Least Square Structural Equation Modelling* (PLS-SEM). Penyebaran kuesioner *online* dilakukan dua bulan dan 168 responden pengguna aplikasi tersebut yang valid. Hasil analisis dari lima faktor penentu tingkat kepuasan yang diukur, hanya *accuracy* dan *ease of use* yang berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan penggunaan. Hasil *coefficient of determination* (R^2) menunjukkan variabel-variabel independen yang digunakan cukup signifikan memprediksi *satisfaction* level, yaitu sebesar 68,4%. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan tingkat akurasi dan kemudahan penggunaan *platform* tersebut menjadi hal yang sangat diperhatikan dan menentukan pengalaman penggunaannya bagi masyarakat Papua Barat.

Kata kunci: *Laporkitong; User Experience; User Interface; End User Computing Satisfaction; Partial Least Square Structural Equation Modeling*

1. Pendahuluan

Provinsi Papua Barat merupakan salah satu Provinsi di Indonesia yang memiliki otonomi daerah dalam hal pemerintahan dan pelayanan publik. Sebagai Provinsi Papua Barat bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pemerintahan di daerahnya, termasuk dalam hal penyediaan pelayanan publik bagi masyarakat terkait dengan pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan pembangunan ekonomi.

LAPORKITONG merupakan sebuah *platform* pengaduan publik yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan masalah atau keluhan terkait dengan pelayanan publik, infrastruktur, keamanan, dan pelanggaran ruang yang terjadi di Provinsi Papua Barat, oleh karena itu Pemerintah Provinsi Papua Barat telah meluncurkan sebuah sistem pengaduan yang

dapat diakses oleh masyarakat secara langsung yaitu sebuah situs web LAPORKITONG. Dari hasil wawancara dan diskusi langsung antara peneliti dan pejabat yang bersangkutan di Kantor BAPPEDA Provinsi Papua Barat bahwa *website* Laporkitong sudah ada sejak tahun 2022, untuk memastikan penggunaan *platform* ini semakin optimal perlu dilakukan evaluasi terhadap *user experience* dan *user interface* yang dimiliki oleh Laporkitong. Namun masalah yang perlu diteliti yaitu, *User Experience* dan *User Interface* dari sistem informasi LAPORKITONG di Papua Barat, didukung dengan *User experience* atau dalam bahasa Indonesia yaitu pengalaman pengguna, merupakan ilmu yang mengkaji tentang apa yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan sistem sehingga mendapatkan kepuasan setelah menggunakannya [1] metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap *user experience* dan *user interface* website Laporkitong. Metode EUCS merupakan indikator yang membandingkan antara harapan dan kenyataan pengguna terhadap sistem aplikasi atau informasi yang digunakan [2]. Dalam metode EUCS, terdapat lima faktor atau variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu Isi (*Content*), Bentuk (*Format*), Keakuratan (*Accuracy*), Ketepatan Waktu (*Timeliness*), dan Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*). Menerangkan tentang konsep *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah sebuah konsep dalam rekayasa perangkat lunak yang mengacu pada abstraksi dari kelompok orang-orang yang mengoperasikan software [3].

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat Kepuasan masyarakat dari *User Experience* dan *User Interface* terhadap sistem Informasi LAPORKITONG di Provinsi Papua Barat dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang fokus pada kepuasan pengguna terhadap sistem atau aplikasi yang digunakan, setelah itu akan dilanjutkan dengan metode kuantitatif untuk menganalisis.

2. Tinjauan Pustaka

Salah satu penelitian terdahulu yang menggunakan metode EUCS adalah penelitian yang dilakukan oleh [4] bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akademik di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dengan menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna sistem informasi tersebut merasa bahwa sistem tersebut sudah sangat membantu dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan mereka. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akademik di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta berada pada tingkat yang cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi akademik tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan kualitas layanan yang memuaskan.

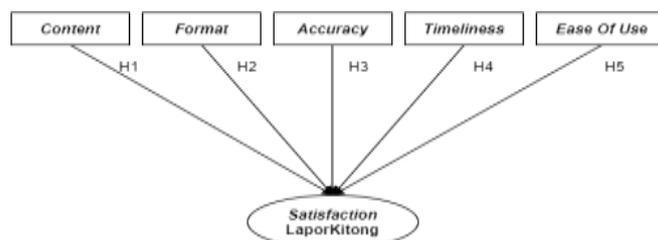
Selanjutnya penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [5] Indah dan Nurfadillah, mengukur kepuasan pengguna website PaITV dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Dalam penelitian ini, lima variabel yang menjadi fokus adalah *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *accuracy* memiliki kategori tinggi dalam kepuasan pengguna, sementara variabel *content*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* berada di kategori kurang puas. Dalam konteks ini, variabel *accuracy* merujuk pada ketepatan informasi yang disajikan oleh website PaITV.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [6] Pibriana dan Fitriyani, melakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan pengguna *e-learning* di MTs N 2 Kota Palembang menggunakan model EUCS. Penelitian ini menilai variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* sebagai model penelitian. Hasil uji menunjukkan bahwa variabel-*content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-learning* MTs N 2 Kota Palembang.

Model pengembangan dalam penelitian ini menggunakan model EUCS untuk memenuhi kebutuhan penelitian dengan menggunakan lima indikator utama, yaitu Dimensi *content*, Dimensi *accuracy*, Dimensi *format*, Dimensi *ease of use*, dan Dimensi *timeliness*. Kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan antar indikator yang akan diuji terhadap kepuasan, seperti disajikan pada Gambar 1.

Dimensi *content* adalah dimensi yang digunakan untuk menilai kepuasan pengguna berdasarkan isi suatu sistem. Semakin lengkap dan informatif modul yang ada dalam sistem, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna [7]. Sama seperti hasil penelitian [8] menyatakan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel independen lainnya, maka apabila variabel *content* mengalami peningkatan maka variabel *satisfaction* cenderung mengalami peningkatan.

Sedangkan menurut [9] semua variabel EUCS (*Content, Accuracy, Format, Ease to Use, Timeliness*) secara keseluruhan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan



Gambar 1 Model Penelitian Yang Diusulkan

Dengan demikian maka penelitian ini merumuskan bahwa:

H1: *content* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan (*satisfaction*) sistem informasi LAPORKITONG berbasis web.

Hubungan *format* terhadap *satisfaction*, Dalam penelitian, [10] menggolongkan format informasi sebagai salah satu metode untuk menggambarkan dalam ukuran deskripsi. Sedangkan [11] menggunakan format sebagai dimensi kedua dalam membangun model EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Hasil penelitian [12] bahwa pengujian hipotesis terdapat 3 variabel yang berpengaruh yaitu *accuracy, format, timeliness*. Berdasarkan hasil uji, didapatkan nilai hitung sebesar 2,829 lebih besar dari tabel 1,985 dan tingkat signifikansi sebesar 0,006 kurang dari 0,05. Artinya dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel format terhadap variabel *satisfaction*. Dalam penelitian ini, diasumsikan bahwa pengguna akhir akan merasa puas dengan format laporan yang dihasilkan oleh sistem. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara kepuasan dengan format laporan dan kepuasan secara keseluruhan. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H2: *format* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan (*satisfaction*) sistem informasi LAPORKITONG berbasis web

Pada penelitian sebelumnya *Accuracy* meliputi keakuratan informasi, jarang dijumpai duplikasi data, jarang adanya *error*. Hal ini membuktikan bahwa variabel *Accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna. Dalam konteks ini, variabel *accuracy* merujuk pada ketepatan informasi yang disajikan oleh website PaITV. Kategori tinggi pada variabel ini menunjukkan bahwa pengguna merasa bahwa informasi yang disajikan oleh website PaITV akurat dan relevan [13]. Hal ini menunjukkan bahwa akurasi merupakan salah satu faktor yang mewakili keseluruhan EUCS. Responden yang puas dengan akurasi informasi juga puas dengan keseluruhan sistem. Oleh karena itu, penelitian tersebut menghipotesiskan bahwa:

H3: *Accuracy* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan (*satisfaction*) sistem informasi LAPORKITONG berbasis web.

Penelitian menggunakan ketepatan waktu laporan sebagai deskripsi ukuran [14]. Secara umum, jika pengguna akhir puas dengan ketepatan waktu laporan yang dihasilkan oleh CAS (*Computerized Accounting System*), mereka mungkin puas dengan keseluruhan sistem. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H4: *Timelines* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan (*satisfaction*) sistem Informasi LAPORKITONG berbasis web.

Kemudahan penggunaan semakin penting dalam desain perangkat lunak. Ada bukti yang semakin meningkat bahwa kinerja efektif sebuah aplikasi bergantung pada kemudahan penggunaan atau kegunaannya. Jika pengguna akhir merasa aplikasi mudah digunakan, mereka dapat menjadi pengguna yang lebih terampil, dan dengan demikian, lebih mampu memanfaatkan berbagai kemampuan yang ditawarkan oleh perangkat lunak tersebut. Selain itu, kemudahan penggunaan dapat meningkatkan produktivitas atau memungkinkan para pengambil keputusan untuk mengeksplorasi lebih banyak alternatif [3]. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H5: *ease of use* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan (*satisfaction*) sistem informasi LAPORKITONG berbasis web.

3. Metodologi

Metode pada penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, data penelitian kuantitatif adalah data-data yang dinyatakan dalam bentuk angka yang didapatkan dari lapangan. Pelaksanaan penelitian ini dimulai dari bulan Juni hingga Agustus 2023. Dan Penelitian ini akan dibagikan kuesioner secara online kepada seluruh masyarakat yang berada di Provinsi Papua Barat. Populasi yang ditargetkan adalah masyarakat yang ada di Provinsi Papua Barat, serta punya pengalaman dalam menggunakan website LAPORKITONG. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis data yang digunakan diantaranya adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini dapat dari hasil diskusi, observasi dan penyebaran kuesioner. Data sekunder didapatkan dengan studi literatur yang sesuai dengan penelitian ini yang bersumber pada jurnal, buku dan penelitian terkait dengan penelitian ini.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner secara tidak langsung. Untuk mempermudah proses penyebaran kuesioner, peneliti memanfaatkan Google *Form*. *Link* Google *Form* tersebut akan disebarluaskan kepada responden melalui sosial media. Kuesioner tersebut terdiri dari beberapa bagian, yaitu identitas responden, petunjuk mengenai cara pengisian kuesioner, serta beberapa pernyataan yang dirancang untuk mewakili setiap indikator pada variabel *content*, *format*, *accuracy*, *timeliness* and *easy to use*. Pada tahap ini, peneliti mempersiapkan data kuesioner ke dalam google formulir kemudian kuesioner akan diberikan kepada 160 responden pengguna website LAPORKITONG. Setelah itu, kuesioner tersebut didistribusikan kepada responden dan data dikumpulkan dari kuesioner yang telah diisi. Peneliti kemudian melakukan pengecekan ulang terhadap kelengkapan pengisian kuesioner oleh responden, untuk memastikan bahwa semua pertanyaan telah dijawab secara lengkap. Selanjutnya, data yang terkumpul dari kuesioner diubah ke dalam format digital menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel.

Analisis data kuantitatif dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan metode evaluasi website LAPORKITONG yang menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Variabel yang digunakan dalam metode EUCS meliputi dimensi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kepuasan penggunaan (*easy of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Selanjutnya, dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk menguji kualitas dan keandalan data yang dikumpulkan. Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan menggunakan perangkat lunak Smart-PLS untuk menghitung hasil analisis secara statistik.

Bagian ini menyajikan hasil desain yang diperoleh dari setiap tahapan dalam model/metode pemodelan arsitektur sistem yang digunakan (misalnya: Arsitektur Bisnis, Arsitektur Aplikasi, Arsitektur Informasi, Arsitektur Teknologi, dan sebagainya). Bagian ini juga menyajikan Hasil Implementasi Sistem (jika cakupan riset hingga pada tahapan Implementasi). Setiap hasil disertai dengan Pembahasan, dengan mengaitkan sejauh mana konsep yang diusulkan dapat (akan dapat) menyelesaikan masalah yang diidentifikasi pada awal tulisan.

4. Hasil dan Pembahasan

Data responden telah berhasil dikumpulkan selama 4 (empat) minggu terhitung dari tanggal 28 Agustus 2023 hingga 26 September 2023 yaitu sebanyak 168 data responden yang valid. Pada penelitian ini data responden diperoleh dan dikhususkan dari masyarakat di Provinsi Papua Barat yang sudah pernah menggunakan *website* LAPORKITONG. Demografis responden berupa data jenis kelamin, umur, dan pekerjaan yang disajikan pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 1 Deskripsi Demografis Responden

| Kategori | Item | Jumlah | Persentase |
|---------------|---------------|--------|------------|
| Jenis Kelamin | Laki – Laki | 77 | 45,83% |
| | Perempuan | 91 | 54,17% |
| Usia | 17 – 25 Tahun | 112 | 66,67% |
| | 26 – 34 Tahun | 31 | 18,45% |
| | 35 – 44 Tahun | 18 | 10,71% |

| Kategori | Item | Jumlah | Persentase |
|-----------|------------------------|--------|------------|
| | >45 Tahun | 7 | 4,17% |
| Pekerjaan | Mahasiswa/Pelajar | 88 | 52,38% |
| | Honorer | 27 | 16,07% |
| | PNS | 25 | 14,88% |
| | TNI – POLRI | 6 | 3,57% |
| | Ibu Rumah Tangga (IRT) | 5 | 2,98% |
| | Swasta | 4 | 2,38% |
| | Wiraswasta | 2 | 1,19% |
| | Pengusaha | 1 | 0,60% |
| | Yang Lainnya | 10 | 5,95% |

Model pengukuran merupakan deskripsi hubungan antar variabel laten (konstruk) dengan indikatornya [15]. Pada penelitian ini dilakukan tiga kriteria untuk menilai *outer model* yaitu *Convergent Validity*, *Discriminant Validity* dan *Composite Reliability* [16]. Nilai *loading factor* (LF) harus lebih besar dari 0,7 sehingga dapat dikatakan valid [17]. Untuk menilai validitas dari suatu variabel dengan nilai AVE dapat dilakukan dengan melihat AVE masing – masing konstruksinya memiliki nilai yang lebih besar dari 0,50 sehingga dapat diketahui bahwa model tersebut baik [18].

Pada uji reliabilitas dilakukan dengan dua metode yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Konstruk dapat dikatakan reliabel jika nilai pada *cronbach's alpha* (CA) dan *composite reliability* (CR) diatas 0.70 [19]. Analisis faktor konfirmatori variabel telah ditunjukkan pada tabel 2 yang menjelaskan bahwa dalam uji LF terdapat ketidaksesuaian antara indikator F3 terhadap variabel F dan indikator S1 terhadap variabel S, sehingga perlu dihilangkan dari model.

Tabel 2 Hasil Konfirmatori Variabel

| Konstruk | Item Pernyataan | Kode | LF |
|--|--|------|-------|
| Content (C) [20][21][1] CA, CR, AVE = 0.872, 0.913, 0.724 | Saya merasa sistem informasi LAPORKITONG memberikan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan saya. | C1 | 0.815 |
| | Saya merasa sistem informasi LAPORKITONG menyediakan berbagai jenis laporan yang sesuai dengan kebutuhan saya. | C2 | 0.840 |
| | Saya merasa sistem informasi LAPORKITONG menyediakan laporan yang lengkap. | C3 | 0.895 |
| | Saya merasa Isi dari sistem informasi LAPORKITONG sudah sesuai dengan kebutuhan saya. | C4 | 0.851 |
| Format (F) [1][2][20][21] CA, CR, AVE = 0.829, 0.898, 0.746 | Saya merasa Tampilan antarmuka Sistem informasi LAPORKITONG mudah di pahami sesuai dengan kebutuhan saya. | F1 | 0.786 |
| | Saya merasa Sistem informasi LAPORKITONG mempunyai struktur menu yang teratur. | F2 | 0.900 |
| | Saya merasa Format dan | F4 | 0.900 |

| Konstruk | Item Pernyataan | Kode | LF |
|---|--|------|-------|
| | laporan yang dihasilkan Sistem informasi LAPORKITONG mudah dimengerti dan dipahami. | | |
| Accuracy (A) [1][2][20][21] CA, CR, AVE = 0.813, 0.877, 0.642 | Saya merasa sistem informasi LAPORKITONG menghasilkan Informasi yang benar. | A1 | 0.774 |
| | Saya merasa sistem informasi LAPORKITONG Jarang terjadi error atau <i>bug</i> . | A2 | 0.806 |
| | Saya merasa sistem informasi LAPORKITONG tetap menjaga Kehandalan informasi. | A3 | 0.850 |
| | Saya merasa sistem informasi LAPORKITONG tetap menjaga Kehandalan informasi. | A4 | 0.771 |
| Timelines (T) [20][21][2] CA, CR, AVE = 0.863, 0.916, 0.785 | Saya merasa sistem informasi LAPORKITONG memberikan Kecepatan yang baik untuk memperoleh informasi sesuai dengan kebutuhan saya. | T1 | 0.905 |
| | Saya merasa Sistem informasi LAPORKITONG memberikan informasi yang saya butuhkan secara tepat waktu. | T2 | 0.876 |
| | Saya merasa sistem informasi LAPORKITONG Menampilkan informasi yang terkini sesuai dengan kebutuhan saya. | T3 | 0.876 |
| Ease Of Use (E) [1][2][20][21] CA, CR, AVE = 0.899, 0.926, 0.714 | Saya merasa penyedia sistem informasi LAPORKITONG menyelesaikan laporan tepat pada waktunya. | E1 | 0.801 |
| | Saya merasa Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari Sistem informasi LAPORKITONG. | E2 | 0.821 |
| | Saya merasa sistem informasi LAPORKITONG Mudah diakses sesuai dengan kebutuhan saya. | E3 | 0.900 |
| | Saya merasa sistem informasi LAPORKITONG Mudah dipelajari dan dipahami. | E4 | 0.856 |
| | Saya merasa Penggunaan | E5 | 0.842 |

| Konstruk | Item Pernyataan | Kode | LF |
|--|---|------|-------|
| | menu sistem informasi LAPORKITONG mudah digunakan sesuai dengan kebutuhan saya. | | |
| Satisfaction (S) [21] CA, CR, AVE = 0.850, 0.909, 0.769 | Saya merasa sistem informasi LAPORKITONG sudah Sesuai Kebutuhan saya. | S2 | 0.860 |
| | Saya merasa sistem informasi LAPORKITONG dapat diandalkan dimana saja dan kapan saja. | S3 | 0.897 |
| | Saya merasa sistem informasi LAPORKITONG mempermudah dalam memberikan pengaduan. | S4 | 0.874 |

Pada penelitian ini penilaian *discriminant validity* melalui uji *Fornell-Larcker Criterion* dengan cara membandingkan korelasi antar variabel dengan akar AVE [17]. Model pengukuran mempunyai *discriminant validity* yang baik jika akar AVE pada setiap variabel memiliki nilai yang lebih besar dari pada korelasi antar variabel lainnya. Pada tabel 3 dapat diketahui reliabilitas, validitas konvergen, dan validitas diskriminan dalam model pengukuran semuanya baik.

Tabel 3 *Discriminant Validity*

| | A | C | E | F | S | T |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| A | 0.801 | | | | | |
| C | 0.694 | 0.851 | | | | |
| E | 0.724 | 0.752 | 0.845 | | | |
| F | 0.599 | 0.706 | 0.726 | 0.864 | | |
| S | 0.697 | 0.711 | 0.806 | 0.662 | 0.877 | |
| T | 0.603 | 0.709 | 0.765 | 0.619 | 0.674 | 0.886 |

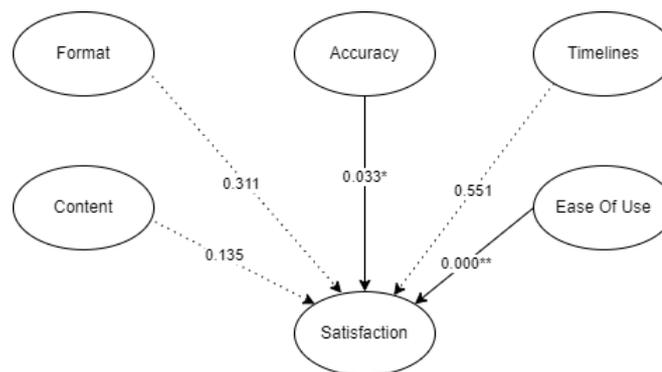
Inner model dapat dievaluasi dengan melihat *R-Square* untuk konstruk *dependen* yang ditunjukkan dengan *t-value* dan *path-coefficient* untuk melihat pengaruh *substantive* [16]. Dalam penelitian ini digunakan nilai *variance inflation factors* (VIF) sebagai indikator multikolinearitas diantara sesama variabel bebas. Hasil dari uji multikolinearitas merupakan nilai dari VIF yang < 5 dan nilai toleransi > 0,2 [22]. Kriteria besarnya nilai *R-Square* sebesar 0,75 dapat dikatakan bahwa model tersebut kuat, nilai *R-Square* sebesar 0,50 maka dikatakan model cukup moderat/ sedang, dan jika nilai *R-Square* sebesar 0,25 model tersebut lemah [19]. Karena nilai konstruk VIF dan nilai *R-Square* telah memenuhi kriteria maka dapat dilanjutkan dengan uji model struktural seperti pada tabel 4 dibawah ini.

Uji hipotesis digunakan untuk melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi *T-statistik* yaitu melalui metode *bootstrapping* [19]. Pada penelitian ini menggunakan nilai t-tabel yang digunakan *two-tailed test* yaitu 1,96 yang memiliki tingkat signifikan 5 % [18]. Dalam penelitian ini juga digunakan nilai *p-value* dengan nilai signifikansi 0,05 [19]. Diketahui dari kelima hipotesis terdapat 2 hipotesis diterima yaitu H3 dan H5 sedangkan H1, H2, dan H4 ditolak karena tidak mencapai kriteria yang telah ditentukan.

Pada model akhir evaluasi hipotesis yang disajikan dalam gambar 2 dapat diketahui bahwa nilai tertinggi dari hasil uji *bootstrapping* yaitu *Ease of use* terhadap *Satisfaction* sebesar 4.435. Maka dari itu dapat diketahui hubungan tersebut memiliki pengaruh yang signifikan, sementara untuk nilai terendah adalah 0.596 hubungan antara *Timelines* terhadap *Satisfaction* yang memiliki nilai <1.96 dan dapat diartikan bahwa hubungan tersebut tidak begitu memiliki pengaruh yang signifikan.

Tabel 4 Evaluasi Model Struktural

| Hipotesis | T statistics | P values | Hasil |
|-------------|--------------|----------|----------|
| H1: C -> S | 1.497 | 0.135 | Ditolak |
| H2 : F -> S | 1.014 | 0.311 | Ditolak |
| H3 : A -> S | 2.135 | 0.033 | Diterima |
| H4 : T -> S | 0.596 | 0.551 | Ditolak |
| H5 : E -> S | 4.435 | 0.000 | Diterima |



Gambar 2 Model Hasil Akhir
 (*p-value <0.05, **p-value<0.001)

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh, sajian/kemudahan rekomendasi bagi pihak terkait Pemerintah Provinsi Papua Barat sebagai upaya penyelesaian masalah atau peningkatan performa yang berkaitan dengan pengoperasian aplikasi LAPORKITONG. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan dapat diketahui bahwa pengguna merasa kurang puas dengan adanya isi (*content*), ukuran deskripsi (*format*), dan ketepatan waktu (*timelines*) pada *user experience* dan *user interface* sistem informasi LAPORKITONG berbasis website. Pada variabel *content* perlu adanya perubahan atau perbaikan pada kesesuaian informasi, tampilan *content*, dan kelengkapan informasi dalam *content*. Pada variabel deskripsi (*format*) perlu adanya perubahan/perbaikan pada kemudahan *format*, tampilan *format*, kualitas *output* dan kejelasan informasi. Pada variabel ketepatan waktu (*timelines*) perlu adanya perubahan/perbaikan pada kecepatan dalam memperoleh informasi, ketepatan waktu, dan adanya informasi terkini. Dengan dilakukan perbaikan pada ketiga variabel tersebut dapat memungkinkan masyarakat ataupun pengguna tetap Aplikasi Laporkitong merasa lebih puas ketika menggunakannya.

5. Kesimpulan

Berdasarkan latar belakang penelitian yang dilakukan untuk memastikan penggunaan Aplikasi LAPORKITONG *web-based* semakin optimal maka dilakukan evaluasi terhadap *user experience* dan *user interface*-nya. Evaluasi ini telah dilakukan dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang fokus terhadap kepuasan pengguna sistem atau aplikasi yang digunakan. Sehingga, dapat diketahui faktor – faktor yang memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat dengan *user experience* dan *user interface* sistem informasi LAPORKITONG berbasis website di Provinsi Papua Barat dilihat dari hasil uji *R-square* bernilai sebesar 0.684 yang artinya variabel *accuracy*, *content*, *ease of use*, *format* dan *timelines* dapat menjelaskan pengaruh terhadap variabel *satisfaction* sebesar 68,4% dan memiliki kekuatan prediksi yang sedang terhadap *satisfaction*. Hasil ini menjelaskan bahwa dari 168 responden sebanyak 114 responden merasa puas dengan *user experience* dan *user interface* sistem informasi LAPORKITONG berbasis website. Hal ini dapat dilihat juga dari hasil

uji hipotesis terdapat 3 variabel tidak begitu berpengaruh yaitu *Content*, *Format* dan *Timelines* serta terdapat 2 variabel yang berpengaruh yaitu *Accuracy* dan *Ease of Use* terhadap variabel *satisfaction*. Oleh karena itu, penelitian ini disimpulkan bahwa para pengguna merasa kurang puas dengan adanya isi (*content*), bentuk (*format*), dan ketepatan waktu (*timelines*) pada *user experience* dan *user interface* sistem informasi LAPORKITONG. Akan tetapi, pengguna merasa puas dengan adanya keakuratan (*accuracy*) dan kemudahan pengguna (*ease of use*) pada *user experience* dan *user interface* sistem informasi LAPORKITONG berbasis website di Provinsi Papua Barat.

Referensi

- [1] A. Fitriansyah and I. Harris, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)", *Query Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 2, No. 1, pp. 1–8, 2018.
- [2] I. Kurniasih and Pibriana, "Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS", *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, Vol.8, No. 1, pp. 181-198, 2021.
- [3] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction", *MIS Quarterly*, pp. 5–10, 1988.
- [4] Rosalina, "*Pengujian Kepuasan Sistem Informasi Menggunakan End-User Computing Satisfaction Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik Uin Syarif Hidayatullah Jakarta*" *Bachelor's Thesis*, Fakultas Sains and Teknologi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017.
- [5] A. Susanto and F. Budiman, "Rekayasa Model Internet Marketing Pada E-Supermuseum Batik Untuk Meningkatkan Pemasaran Batik Produk Unggulan Ukm Batik Di Jawa Tengah", In *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)*, Vol. 1, No. 1, pp. 1-8, July 2015.
- [6] D. R. Indah and N. Nurfadillah, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website PalTV Dengan Metode EUCS", *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, Vol. 8, No. 2, 89–97, 2022. <https://doi.org/10.25077/teknosi.v8i2.2022.89-97>
- [7] Rasman, "Gambaran Hubungan Unsur-unsur End User Computing Satisfaction", *Depok: Universitas Indonesia*, 2012.
- [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, 81–95, 2022. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2182>
- [9] M. S. Muarie and F. Nopriani, "Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning (Uin Raden Fatah Palembang)", *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, Vol. 5, No. 01, 79–86, 2020. <https://doi.org/10.32767/jusim.v5i01.756>
- [10] J. E. Bailey and S. W. Pearson, "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction", *Management Science*, Vol. 29, No. 5, pp. 530-545, May 1983.
- [11] 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, 81–95, 2022. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2182>
- [12] A. B. Setiawan, "*Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara Online (SKTS) Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction*", Doctoral Dissertation, Universitas Airlangga, 2016.
- [13] D. R. Indah and N. Nurfadillah, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website PalTV Dengan Metode EUCS", *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, Vol. 8, No. 2, 89–97, 2022. <https://doi.org/10.25077/teknosi.v8i2.2022.89-97>
- [14] Arieffujianto, "*Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi PIn Mobile menggunakan Metode Eucs (End User Computing Satisfaction)*", PhD Thesis. Fakultas Ilmu Komputer, Repository Universitas Jember, November 2019. <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/97518>
- [15] A. Juliandi, "Structural Equation Model Partial Least Square (Sem-PLS) Dengan SmartPLS", *Modul Pelatihan*, Vol. 1, No. 4, 1-6, 2018.
- [16] R. Purwaningsih and P. D. Kusuma, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Usaha Kecil Dan Menengah (UKM) Dengan Metode Structural Equation Modeling (Studi kasus UKM berbasis Industri Kreatif Kota Semarang)", In *Prosiding Seminar Sains Nasional dan Teknologi*, Vol. 1, No. 1, 1-6, 2015. <http://dx.doi.org/10.36499/psnst.v1i1.1113>

- [17] D. L. Trenggonowati and K. Kulsum, "Analisis faktor optimalisasi golden age anak usia dini studi kasus di kota cilegon", *Journal Industrial Servicess*, Vol. 4, No. 1, 1-9, 2018. <http://dx.doi.org/10.36055/jiss.v4i1.4088>
- [18] R. D. Parashakti, "Pengaruh Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (k3), Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan", *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, Vol. 1 No. 3, 290-304, 2020. <https://doi.org/10.31933/jimt.v1i3.113>
- [19] M. P. Pura and P. N. Madiawati, "Pengaruh Promotion Mix Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian di Shopee Dengan Perilaku Konsumen Sebagai Variabel Intervening", *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, Vol. 4 No. 2, 204-216, 2021. <http://dx.doi.org/10.35914/jemma.v4i2.752>
- [20] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction End-User Satisfaction the Measurement of End-User Computing Satisfaction," *Source MIS Q.*, Vol. 1213512, No. 2, pp. 259–274, 1988.
- [21] W. W. Chin and M. K. O. Lee, "A Proposed Model and Measurement Instrument for The Formation of Is Satisfaction: The Case of End-User Computing Satisfaction", *ICIS 2000 Prosedings*, Vol. 57, 1-12, 2000.
- [22] I. Ghozali, "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS", Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.