



EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PELAYANAN ADMINDUK KELURAHAN / DESA DI DISPENDUKCAPIL KABUPATEN BOJONEGORO MENGUNAKAN METODE EUCS (STUDI KASUS DI KECAMATAN SUKOSEWU DAN KANOR)

Rendra Bayu Laksono¹, Chamdan Mashuri², Ginanjar Setyo Permadi³, Tanhella Zein Vitadiar⁴

Sistem Informasi, Teknologi Informasi, Universitas Hasyim Asy'ari Tebuireng Jombang

rendrabayu@mhs.unhasy.ac.id¹, chamdanmashuri@unhasy.ac.id², ginanjarsetyo@unhasy.ac.id³,
tanhellavitadiar@unhasy.ac.id⁴

ABSTRACT

This research aims to evaluate the user satisfaction level towards the Village/Sub-district Population Administration (Adminduk) Service Application implemented by the Population and Civil Registration Agency (Dispendukcapil) of Bojonegoro Regency. The case study focuses on two sub-districts, Sukosewu and Kanor. In line with the government's efforts to improve the quality of public services through digitalization, this application is designed to facilitate the public in managing population documents. However, its implementation still faces obstacles such as limited technology access and operator understanding. Therefore, user satisfaction evaluation is crucial to identify areas for improvement. The method used in this study is End-User Computing Satisfaction (EUCS), which measures user satisfaction across five main dimensions: ease of use, security, format, system speed, and flexibility. Data was collected through questionnaires distributed to application operators in Sukosewu and Kanor sub-districts. Data analysis was conducted to determine the overall satisfaction level and identify the dominant factors influencing it. The research findings are expected to provide a comprehensive overview of the user satisfaction level with the Adminduk service application. Furthermore, this study aims to offer practical recommendations to the Bojonegoro Dispendukcapil and system developers for application improvement and refinement, thereby enhancing service effectiveness and user satisfaction in the future. The benefits of this research are also expected to be felt by academics as a reference in the study of public service information. system evaluation.

Keywords: User Satisfaction Evaluation, Adminduk Service Application, End-User Computing Satisfaction (EUCS), Information Systems, Dispendukcapil Bojonegoro.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) Kelurahan/Desa yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Bojonegoro. Studi kasus difokuskan pada dua kecamatan, yaitu Sukosewu dan Kanor. Seiring dengan upaya pemerintah meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi, aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Namun, implementasinya masih menghadapi kendala seperti keterbatasan akses teknologi dan pemahaman operator. Oleh karena itu, evaluasi kepuasan pengguna menjadi penting untuk mengidentifikasi area perbaikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), yang mengukur kepuasan pengguna melalui lima dimensi utama: kemudahan penggunaan (*ease of use*), keamanan (*security*), format (*format*), kecepatan sistem (*system speed*), dan fleksibilitas (*flexibility*). Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada petugas operator aplikasi di Kecamatan Sukosewu dan Kanor. Analisis data dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan secara keseluruhan serta mengidentifikasi faktor-faktor dominan yang mempengaruhinya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelayanan Adminduk. Selain itu, penelitian ini bertujuan memberikan rekomendasi praktis kepada Dispendukcapil Kabupaten Bojonegoro dan



pengembang sistem untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan aplikasi, sehingga dapat meningkatkan efektivitas layanan dan kepuasan pengguna di masa mendatang. Manfaat penelitian ini juga diharapkan dapat dirasakan oleh akademisi sebagai referensi dalam kajian evaluasi sistem informasi layanan publik.

Kata Kunci: Evaluasi Kepuasan Pengguna, Aplikasi Pelayanan Adminduk, *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), Sistem Informasi, Dispendukcapil Bojonegoro.

PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan (Adminduk) merupakan salah satu layanan penting yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro telah menerapkan aplikasi pelayanan Adminduk berbasis digital di tingkat kelurahan dan desa. Aplikasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan seperti pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran, dan dokumen lainnya secara lebih cepat dan efisien sehingga tidak perlu jauh-jauh ke kota untuk mengurus dokumen kependudukan. (Disdukcapil, 2014)

Namun, meskipun aplikasi ini telah diterapkan, masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi, seperti keterbatasan akses teknologi, kurangnya pemahaman operator terhadap penggunaan aplikasi, serta kendala teknis yang mempengaruhi kelancaran layanan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi pelayanan Adminduk tersebut guna mengetahui sejauh mana sistem ini telah memenuhi harapan masyarakat dan menemukan aspek yang perlu ditingkatkan.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna adalah *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian pada Metode ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima aspek utama, yaitu *ease of use*, *security*, *Format*, *system speed*, *flexibility*. Dengan menerapkan metode EUCS, penelitian ini akan mengkaji tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelayanan Adminduk di Kecamatan Sukosewu dan Kanor Kabupaten Bojonegoro serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut pengertian bahasa, Echols dan Shadly (Thoha, 2003:1) mengemukakan bahwa “kata evaluasi berasal dari bahasa inggris *evaluation* yang berarti penilaian atau penaksiran.” Menurut pengertian istilah, Thoha (2003:1) mengatakan bahwa “evaluasi merupakan kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan sesuatu objek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolok ukur untuk memperoleh kesimpulan.” Secara umum, Cross (Sukardi, 2005:1) berpendapat

METODE

Deskripsi Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) berbasis digital yang diterapkan di tingkat kelurahan/desa. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima variabel utama, yaitu *flexibility*, *ease of use*, *Format*, *System Speed*, dan variabel *Security*.

Aplikasi pelayanan Adminduk yang diterapkan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, Akta Kelahiran, dan dokumen lainnya tanpa harus mengurusnya ke kantor Dispendukcapil di tingkat kabupaten. Namun, masih terdapat berbagai kendala dalam implementasinya, seperti kurangnya pemahaman operator dalam penggunaan aplikasi, kendala teknis dalam sistem, serta faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi sejauh mana aplikasi ini telah memenuhi kebutuhan masyarakat serta aspek yang perlu ditingkatkan.

Metode EUCS yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi pelayanan Adminduk. Dengan menganalisis faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, keamanan, kecepatan sistem, dan fleksibilitas, penelitian ini akan memberikan gambaran mengenai efektivitas sistem dan memberikan rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut.

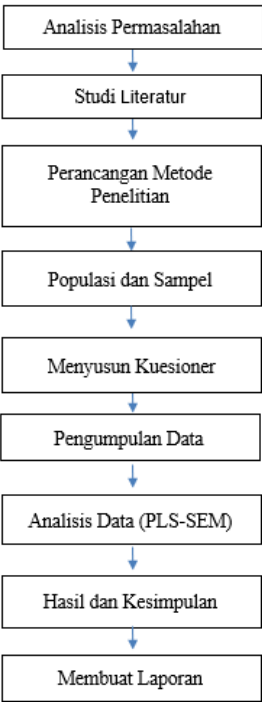
Penelitian ini bersifat kuantitatif, di mana data dikumpulkan melalui survei menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna aplikasi, yaitu petugas operator yang bertanggung jawab dalam pengoperasian sistem di desa di Kecamatan Sukosewu dan Kanor. Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan metode statistik untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna serta faktor-faktor yang paling mempengaruhi pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di beberapa desa/kelurahan, yang beralamat di Kecamatan Sukosewu dan Kanor, Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur Adapun penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu Februari – Mei 2025, yang mencakup tahapan pengumpulan data, analisis hasil, dan penyusunan laporan penelitian. Proses pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner berbasis metode EUCS kepada operator kelurahan/desa yang menggunakan aplikasi pelayanan adminduk desa/kelurahan.

Prosedur Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, di mana data kuesioner kepuasan pengguna aplikasi pelayanan Adminduk di desa/kelurahan dikumpulkan, diolah, dan dianalisis secara statistik untuk mendapatkan kesimpulan yang objektif mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelayanan Adminduk. Berikut prosedur penelitian yang di gunakan oleh peneliti:



Gambar 1. Alur Prosedur Penelitian

Populasi

Dalam hal ini, total populasi sebanyak 39 orang operator yang menggunakan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) berbasis digital di Kecamatan Sukosewu sebanyak 14 orang dan di Kecamatan Kanor Kabupaten Bojonegoro sebanyak 25 orang.

Sampel Total (Sensus)

Jika menggunakan metode Sampel Total (Sensus), maka sampel yang diambil adalah seluruh populasi, yaitu 39 orang. Dalam metode ini, tidak ada pemilihan sampel secara acak karena semua individu dalam populasi diikutsertakan.

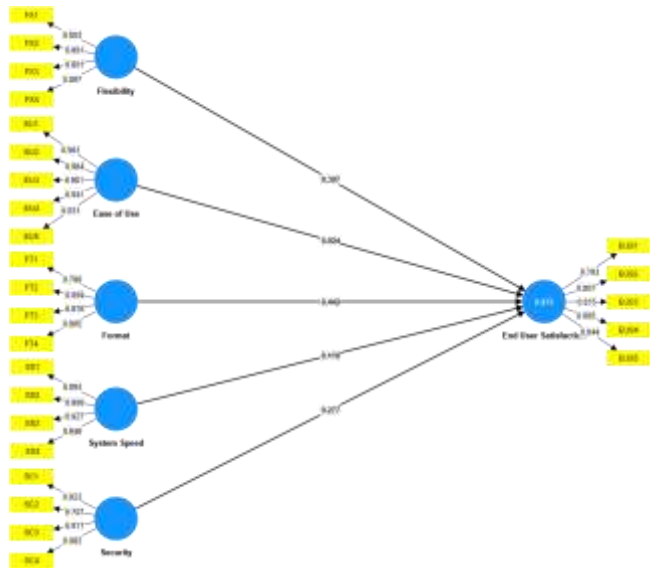
Pengumpulan Data

Penyebaran kuesioner dilakukan melalui platform Google Form melalui grup operator adalah metode yang sangat efektif untuk meningkatkan jangkauan responden, mengurangi biaya dan waktu pengumpulan data, serta memungkinkan pengumpulan data yang lebih efisien dan beragam. Dengan memanfaatkan whatsapp grup, penelitian dapat menjangkau lebih banyak pengguna, mengumpulkan data dengan cepat, dan memperoleh wawasan yang lebih baik mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi Adminduk berbasis digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Tahapan analisis meliputi evaluasi model pengukuran dan evaluasi model struktural.



Gambar 2. PLS-ALgorithm

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Nilai *loading factor* menunjukkan seberapa kuat suatu indikator mewakili konstruk laten yang diukurnya. Nilai ini juga menjadi dasar awal untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas faktor yang dibentuk (Hair et al., 2019).

Tabel 1. Outer Loading

Indikator	Variabel Laten	Outer Loadings
EU1	Ease of Use	0.961
EU2	Ease of Use	0.984
EU3	Ease of Use	0.981
EU4	Ease of Use	0.941
EU5	Ease of Use	0.931
EUS1	End User Satisfaction	0.793
EUS2	End User Satisfaction	0.807



EUS3	End User Satisfaction	0.815
EUS4	End User Satisfaction	0.885
EUS5	End User Satisfaction	0.844
FT1	Format	0.798
FT2	Format	0.859
FT3	Format	0.876
FT4	Format	0.905
FX1	<i>Flexibility</i>	0.803
FX2	<i>Flexibility</i>	0.861
FX3	<i>Flexibility</i>	0.801
FX4	<i>Flexibility</i>	0.897
SC1	Security	0.823
SC2	Security	0.707
SC3	Security	0.811
SC4	Security	0.882
SS1	System Speed	0.893
SS2	System Speed	0.908
SS3	System Speed	0.927
SS4	System Speed	0.949

Berdasarkan Tabel 1, terlihat bahwa semua indikator memiliki nilai *loading factor* di atas batas rekomendasi 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki kontribusi yang cukup kuat dalam mengukur variabel latennya masing-masing. Dengan demikian, semua indikator dianggap layak untuk dilibatkan dalam analisis selanjutnya.

Validitas Konvergen

Pengujian validitas konvergen dilakukan untuk memastikan bahwa indikator-indikator yang seharusnya mengukur suatu konstruk laten memang benar-benar berkorelasi tinggi satu sama lain. Validitas konvergen dievaluasi melalui nilai Average Variance Extracted (AVE). Suatu konstruk dikatakan memiliki validitas konvergen yang baik jika nilai AVE lebih besar dari 0,5 ($>0,5$), yang berarti lebih dari 50% varians indikator dapat dijelaskan oleh konstruk laten tersebut (Hair et al., 2019).

Tabel 2. Hasil Average Variance Extracted (AVE)

Variabel Laten	Average Variance Extracted (AVE)
Ease of Use	0.921
End User Satisfaction	0.688
<i>Flexibility</i>	0.708
Format	0.740
Security	0.653
System Speed	0.846

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai AVE untuk setiap variabel laten dalam penelitian ini berada di atas batas 0,5. Nilai AVE tertinggi dicapai oleh variabel Ease of Use (0,921), diikuti oleh *System Speed* (0,846), Format (0,740), *Flexibility* (0,708), *End User Satisfaction* (0,688), dan *Security* (0,653). Karena semua nilai AVE melebihi 0,5, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam model penelitian ini memiliki validitas konvergen yang baik, artinya indikator-indikator yang digunakan mampu merepresentasikan variabel laten yang diukurnya secara memadai.

Validitas Diskriminan

Pengujian validitas diskriminan bertujuan untuk memastikan bahwa suatu konstruk laten berbeda secara empiris dengan konstruk laten lainnya dalam model. Artinya, indikator-indikator suatu konstruk seharusnya lebih kuat berkorelasi dengan konstruknya sendiri dibandingkan dengan konstruk

lain. Validitas diskriminan dapat dievaluasi menggunakan beberapa metode, termasuk Fornell-Larcker Criterion, Cross-Loadings, dan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT).

Fornell-Larcker Criterion

Metode Fornell-Larcker membandingkan akar kuadrat dari AVE ($\sqrt{AVE}$) setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk tersebut. Validitas diskriminan tercapai jika nilai $\sqrt{AVE}$ suatu konstruk lebih tinggi daripada korelasinya dengan semua konstruk lain dalam model (Hair et al., 2019).

Tabel 3. Hasil Fornell-Larcker Criterion

Variabel Laten	<i>Ease of Use</i>	<i>End User Satisfaction</i>	<i>Flexibility</i>	<i>Format</i>	<i>Security</i>	<i>System Speed</i>
<i>Ease of Use</i>	0.960					
<i>End User Satisfaction</i>	0.099	0.829				
<i>Flexibility</i>	0.061	0.786	0.841			
<i>Format</i>	0.150	0.774	0.567	0.860		
<i>Security</i>	-0.116	0.526	0.285	0.204	0.808	
<i>System Speed</i>	0.145	0.608	0.494	0.397	0.411	0.920

Catatan: Nilai diagonal (dicetak tebal) adalah akar kuadrat dari AVE ($\sqrt{AVE}$)

Berdasarkan Tabel 3, nilai $\sqrt{AVE}$ untuk setiap konstruk (nilai diagonal yang dicetak tebal) lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi konstruk tersebut dengan konstruk lainnya (nilai off-diagonal pada kolom yang sama). Misalnya, $\sqrt{AVE}$ untuk *Ease of Use* (0,960) lebih besar dari korelasinya dengan *End User Satisfaction* (0,099), *Flexibility* (0,061), *Format* (0,150), *Security* (-0,116), dan *System Speed* (0,145). Pola yang sama berlaku untuk semua konstruk lainnya. Dengan demikian, berdasarkan kriteria Fornell-Larcker, validitas diskriminan antar konstruk dalam model ini telah terpenuhi.

Cross-Loadings

Metode *cross-loadings* membandingkan nilai *loading* suatu indikator pada konstruk yang seharusnya diukurnya dengan nilai *loading* indikator tersebut pada konstruk lainnya. Validitas diskriminan tercapai jika nilai *loading* indikator pada konstruk targetnya lebih tinggi daripada nilai *loading*-nya pada semua konstruk lain (Hair et al., 2019).



Gambar 3. Nilai Loading Setiap Indikator Pada Konstruk Targetnya



Gambar 3 menunjukkan bahwa nilai *loading* setiap indikator pada konstruk targetnya (nilai yang dicetak tebal) secara konsisten lebih tinggi daripada nilai *loading*-nya pada konstruk-konstruk lain. Sebagai contoh, indikator EU1 memiliki *loading* 0,961 pada konstruk Ease of Use, yang jauh lebih tinggi daripada *loading*-nya pada *End User Satisfaction* (0,108), *Flexibility* (0,102), dan seterusnya. Pola ini berlaku untuk semua indikator lainnya. Oleh karena itu, berdasarkan analisis *cross-loadings*, validitas diskriminan model ini juga terpenuhi.

Tabel 4. Hasil Cross-Loadings

Indikator	<i>Ease of Use</i>	<i>End User Satisfaction</i>	<i>Flexibility</i>	<i>Format</i>	<i>Security</i>	<i>System Speed</i>
EU1	0.961	0.108	0.102	0.108	-0.080	0.138
EU2	0.984	0.110	0.008	0.185	-0.102	0.153
EU3	0.981	0.090	0.050	0.158	-0.136	0.146
EU4	0.941	0.029	0.118	0.103	-0.198	0.093
EU5	0.931	0.002	0.116	0.106	-0.251	0.077
EUS1	0.106	0.793	0.639	0.635	0.375	0.519
EUS2	0.145	0.807	0.751	0.665	0.251	0.531
EUS3	0.121	0.815	0.570	0.628	0.425	0.480
EUS4	0.040	0.885	0.720	0.684	0.541	0.579
EUS5	0.005	0.844	0.569	0.594	0.586	0.402
FT1	0.105	0.588	0.357	0.798	0.141	0.289
FT2	0.217	0.730	0.574	0.859	0.162	0.432
FT3	0.149	0.652	0.490	0.876	0.155	0.272
FT4	0.038	0.681	0.507	0.905	0.242	0.359
FX1	0.004	0.585	0.803	0.322	0.244	0.398
FX2	0.221	0.732	0.861	0.581	0.184	0.481
FX3	0.025	0.624	0.801	0.467	0.203	0.362
FX4	-0.064	0.692	0.897	0.510	0.330	0.414
SC1	-0.111	0.597	0.398	0.285	0.823	0.423
SC2	-0.216	0.221	0.135	0.033	0.707	0.192
SC3	-0.026	0.295	0.022	0.056	0.811	0.259
SC4	-0.057	0.400	0.199	0.149	0.882	0.344
SS1	0.133	0.490	0.415	0.337	0.361	0.893
SS2	0.012	0.548	0.527	0.364	0.313	0.908
SS3	0.227	0.577	0.386	0.363	0.389	0.927
SS4	0.155	0.610	0.489	0.394	0.442	0.949

Catatan: Nilai *loading* pada konstruk target dicetak tebal.

Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

HTMT adalah pendekatan yang lebih baru dan dianggap lebih sensitif dalam mendeteksi masalah validitas diskriminan. HTMT mengukur rasio korelasi antar indikator dari konstruk yang berbeda (heterotrait-heteromethod correlations) dengan rata-rata korelasi antar indikator dalam konstruk yang sama (monotrait-heteromethod correlations). Nilai HTMT yang direkomendasikan umumnya di bawah 0,90 atau 0,85 untuk model yang lebih konservatif (Henseler et al., 2015). Hasil perhitungan HTMT disajikan pada Tabel 5.

Berdasarkan Tabel 5, sebagian besar nilai HTMT berada di bawah ambang batas konservatif 0,85. Namun, terdapat dua nilai yang mendekati atau sedikit di atas batas 0,85/0,90, yaitu antara *Flexibility* dan *End User Satisfaction* (0,893) serta antara *Format* dan *End User Satisfaction* (0,872). Meskipun nilai ini cukup tinggi, menunjukkan adanya korelasi yang kuat antar konstruk tersebut, namun masih dapat dianggap memenuhi kriteria HTMT < 0,90. Dengan mempertimbangkan hasil Fornell-Larcker dan Cross-Loadings yang kuat, dapat disimpulkan bahwa validitas diskriminan secara keseluruhan masih dapat diterima.



Tabel 5. Hasil Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

Hubungan Antar Konstruk	Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)
<i>End User Satisfaction</i> <-> <i>Ease of Use</i>	0.114
<i>Flexibility</i> <-> <i>Ease of Use</i>	0.133
<i>Flexibility</i> <-> <i>End User Satisfaction</i>	0.893
<i>Format</i> <-> <i>Ease of Use</i>	0.153
<i>Format</i> <-> <i>End User Satisfaction</i>	0.872
<i>Format</i> <-> <i>Flexibility</i>	0.635
<i>Security</i> <-> <i>Ease of Use</i>	0.178
<i>Security</i> <-> <i>End User Satisfaction</i>	0.537
<i>Security</i> <-> <i>Flexibility</i>	0.297
<i>Security</i> <-> <i>Format</i>	0.205
<i>System Speed</i> <-> <i>Ease of Use</i>	0.130
<i>System Speed</i> <-> <i>End User Satisfaction</i>	0.661
<i>System Speed</i> <-> <i>Flexibility</i>	0.547
<i>System Speed</i> <-> <i>Format</i>	0.431
<i>System Speed</i> <-> <i>Security</i>	0.418

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai konsistensi internal dari indikator-indikator yang mengukur suatu konstruk laten. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana pengukuran bebas dari kesalahan acak (*random error*) dan menghasilkan hasil yang konsisten jika pengukuran diulang. Dalam PLS-SEM, reliabilitas umumnya diukur menggunakan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (ρ_a dan ρ_c).

Nilai Cronbach's Alpha yang dapat diterima umumnya berkisar antara 0,6 hingga 0,7 atau lebih tinggi. Sementara itu, nilai Composite Reliability (baik ρ_a maupun ρ_c) yang dianggap baik adalah di atas 0,7 (Hair et al., 2019). Hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 4.6.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Konstruk

Variabel Laten	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (ρ_a)	Composite Reliability (ρ_c)	Average Variance Extracted (AVE)
<i>Ease of Use</i>	0.982	1.037	0.983	0.921
<i>End User Satisfaction</i>	0.886	0.890	0.917	0.688
<i>Flexibility</i>	0.862	0.870	0.906	0.708
<i>Format</i>	0.882	0.888	0.919	0.740
<i>Security</i>	0.836	0.932	0.882	0.653
<i>System Speed</i>	0.939	0.945	0.956	0.846

Tabel 6 menunjukkan bahwa semua nilai Cronbach's Alpha untuk setiap konstruk berada jauh di atas batas minimal 0,7 (berkisar antara 0,836 hingga 0,982). Demikian pula, nilai Composite Reliability (ρ_c) untuk semua konstruk juga melebihi batas 0,7 (berkisar antara 0,882 hingga 0,983). Nilai ρ_a juga menunjukkan hasil yang konsisten dan tinggi. Hasil ini mengindikasikan bahwa semua konstruk dalam model penelitian ini memiliki reliabilitas internal yang sangat baik. Artinya, indikator-indikator yang digunakan konsisten dalam mengukur konstruk latennya masing-masing.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi model pengukuran (*outer model*) menunjukkan bahwa semua indikator dan konstruk dalam penelitian ini memenuhi kriteria validitas (konvergen dan diskriminan) serta reliabilitas yang dipersyaratkan. Oleh karena itu, model pengukuran dianggap layak dan analisis dapat dilanjutkan ke tahap evaluasi model struktural (*inner model*).

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)
Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) mengukur proporsi varians variabel dependen (endogen) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (eksogen) dalam model. Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1, di mana nilai yang lebih tinggi menunjukkan kemampuan prediksi model yang lebih baik. Hair et al. (2019) menyarankan kriteria kasar untuk R^2 dalam konteks perilaku konsumen: 0,75 (kuat), 0,50 (moderat), dan 0,25 (lemah).

Tabel 7. Koefisien Determinasi (R^2)

Variabel Endogen	R-Square	R-Square Adjusted
End User Satisfaction	0.875	0.856

Berdasarkan Tabel 4.7, nilai R^2 untuk variabel *End User Satisfaction* adalah 0,875. Ini berarti bahwa 87,5% varians dalam *End User Satisfaction* dapat dijelaskan secara bersama-sama oleh variabel-variabel independen (*Ease of Use*, *Flexibility*, *Format*, *Security*, *System Speed*) yang dimasukkan dalam model. Nilai R^2 Adjusted, yang mempertimbangkan jumlah prediktor dalam model, adalah 0,856, yang masih sangat tinggi dan menunjukkan bahwa model tidak mengalami masalah *overfitting* yang signifikan. Menurut kriteria Hair et al. (2019), nilai R^2 sebesar 0,875 termasuk dalam kategori **kuat**. Hal ini mengindikasikan bahwa model penelitian memiliki kemampuan eksplanatori yang sangat baik dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna akhir.

Ukuran Efek (f^2)

Ukuran efek (f^2) menilai kontribusi relatif setiap variabel independen (eksogen) terhadap nilai R^2 variabel dependen (endogen). Pengujian ini penting untuk mengetahui seberapa besar dampak substantif dari masing-masing prediktor. Kriteria umum untuk interpretasi nilai f^2 adalah: 0,02 (efek kecil), 0,15 (efek sedang), dan 0,35 (efek besar). Nilai f^2 di bawah 0,02 dianggap memiliki efek yang dapat diabaikan (Sarstedt et al., 2017; Wong, 2013).

Tabel 8. Ukuran Efek (f^2)

Hubungan Jalur	f-Square	Interpretasi Efek
<i>Ease of Use</i> -> <i>End User Satisfaction</i>	0.004	Dapat diabaikan
<i>Flexibility</i> -> <i>End User Satisfaction</i>	0.737	Besar
<i>Format</i> -> <i>End User Satisfaction</i>	1.014	Besar
<i>Security</i> -> <i>End User Satisfaction</i>	0.484	Besar
<i>System Speed</i> -> <i>End User Satisfaction</i>	0.072	Kecil

Analisis ukuran efek (f^2) pada Tabel 8 menunjukkan variasi kontribusi substantif dari variabel-variabel independen terhadap *End User Satisfaction*. Variabel **Format** memiliki nilai f^2 tertinggi (1,014), jauh di atas ambang batas efek besar (0,35), mengindikasikan pengaruhnya yang sangat dominan dalam menjelaskan varians kepuasan pengguna. Variabel **Flexibility** (0,737) dan **Security** (0,484) juga menunjukkan **efek besar**, menegaskan peran penting kedua variabel ini. Variabel **System Speed** (0,072) memiliki **efek kecil**, menunjukkan kontribusinya yang terbatas meskipun ada. Sementara itu, variabel **Ease of Use** (0,004) memiliki nilai f^2 di bawah 0,02, yang berarti pengaruh substantifnya terhadap *End User Satisfaction* dalam konteks model ini **dapat diabaikan**.

Temuan f^2 ini memberikan panduan penting mengenai variabel mana yang memiliki dampak praktis paling signifikan. Upaya untuk meningkatkan kepuasan pengguna sebaiknya difokuskan pada aspek *Format*, *Flexibility*, dan *Security*, yang terbukti memiliki daya ungkit terbesar.

Koefisien Jalur (Path Coefficient/ β) dan Pengujian Hipotesis (T-statistic & P-values)

Koefisien jalur (β) menunjukkan kekuatan dan arah hubungan antar variabel laten dalam model. Nilai β positif menunjukkan hubungan searah (peningkatan variabel independen berhubungan dengan peningkatan variabel dependen), sedangkan nilai β negatif menunjukkan hubungan berlawanan arah. Pengujian signifikansi statistik dilakukan untuk menentukan apakah hubungan yang diamati dalam



sampel cukup kuat untuk digeneralisasikan ke populasi. Ini biasanya dilakukan melalui T-statistic dan P-values yang diperoleh dari prosedur bootstrapping.

Kriteria umum untuk signifikansi adalah nilai T-statistic $> 1,96$ (untuk tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ atau $p < 0,05$) atau T-statistic $> 2,576$ (untuk $\alpha = 1\%$ atau $p < 0,01$). Jika nilai $P < 0,05$, maka hipotesis nol (H_0) yang menyatakan tidak ada pengaruh ditolak, dan hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan adanya pengaruh diterima (Hair et al., 2019).

Tabel 9. Hasil Pengujian Hipotesis (Koefisien Jalur, T-statistic, P-values)

Hipotesis	Hubungan Jalur	Original Sample (β)	T statistics ($ O/STDEV $)	P values	Hasil
H1	Ease of Use -> End User Satisfaction	0.024	0.314	0.753	Ditolak
H2	<i>Flexibility</i> -> End User Satisfaction	0.397	2.898	0.004	Diterima
H3	Format -> End User Satisfaction	0.442	3.455	0.001	Diterima
H4	<i>Security</i> -> End User Satisfaction	0.277	3.514	0.000	Diterima
H5	<i>System Speed</i> -> End User Satisfaction	0.119	1.347	0.178	Ditolak

Signifikansi pada $p < 0.05$ ($T > 1.96$)

Berdasarkan hasil pada Tabel 9, dapat ditarik kesimpulan mengenai hipotesis penelitian:

1. **H1: Ease of Use berpengaruh positif terhadap End User Satisfaction.** Hasil menunjukkan koefisien jalur (β) sebesar 0,024 dengan T-statistic 0,314 dan P-value 0,753. Karena T-statistic $< 1,96$ dan P-value $> 0,05$, maka H1 **ditolak**. Artinya, dalam konteks penelitian ini, Ease of Use tidak ditemukan berpengaruh secara signifikan terhadap End User Satisfaction.
2. **H2: Flexibility berpengaruh positif terhadap End User Satisfaction.** Hasil menunjukkan koefisien jalur (β) sebesar 0,397 dengan T-statistic 2,898 dan P-value 0,004. Karena T-statistic $> 1,96$ dan P-value $< 0,05$ (bahkan $< 0,01$), maka H2 **diterima**. Artinya, *Flexibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap End User Satisfaction.
3. **H3: Format berpengaruh positif terhadap End User Satisfaction.** Hasil menunjukkan koefisien jalur (β) sebesar 0,442 dengan T-statistic 3,455 dan P-value 0,001. Karena T-statistic $> 1,96$ dan P-value $< 0,01$, maka H3 **diterima**. Artinya, Format berpengaruh positif dan signifikan terhadap End User Satisfaction. Pengaruh Format adalah yang terkuat di antara semua variabel independen.
4. **H4: Security berpengaruh positif terhadap End User Satisfaction.** Hasil menunjukkan koefisien jalur (β) sebesar 0,277 dengan T-statistic 3,514 dan P-value 0,000. Karena T-statistic $> 1,96$ dan P-value $< 0,01$, maka H4 **diterima**. Artinya, *Security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap End User Satisfaction.
5. **H5: System Speed berpengaruh positif terhadap End User Satisfaction.** Hasil menunjukkan koefisien jalur (β) sebesar 0,119 dengan T-statistic 1,347 dan P-value 0,178. Karena T-statistic $< 1,96$ dan P-value $> 0,05$, maka H5 **ditolak**. Artinya, meskipun koefisien jalur positif, pengaruh *System Speed* terhadap *End User Satisfaction* tidak signifikan secara statistik dalam model ini.

Ringkasnya, tiga dari lima hipotesis yang diajukan didukung oleh data. *Flexibility*, *Format*, dan *Security* terbukti menjadi prediktor signifikan bagi End User Satisfaction, sedangkan *Ease of Use* dan *System Speed* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Relevansi Prediktif (Q^2)

Relevansi prediktif (Q^2) menilai kemampuan model untuk memprediksi nilai-nilai observasi dari konstruk endogen. Pengujian ini dilakukan menggunakan prosedur *blindfolding*. Nilai Q^2 yang lebih besar dari nol menunjukkan bahwa model memiliki relevansi prediktif untuk konstruk endogen tertentu. Semakin tinggi nilai Q^2 , semakin baik kemampuan prediktif model (Hair et al., 2019). Kriteria umum menyebutkan $Q^2 > 0$ (ada relevansi prediktif), $Q^2 > 0,25$ (relevansi prediktif sedang), dan $Q^2 > 0,50$ (relevansi prediktif kuat) (Hair et al., 2017).



Tabel 10. Relevansi Prediktif (Q^2)

Konstruk	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$	Relevansi Prediktif
Ease of Use	195.000	45.883	0.765	Kuat
End User Satisfaction	195.000	92.362	0.526	Kuat
<i>Flexibility</i>	156.000	77.570	0.503	Kuat
Format	156.000	67.489	0.567	Kuat
Security	156.000	90.816	0.418	Sedang
System Speed	156.000	45.347	0.709	Kuat

Catatan: SSO = Sum of Squares Total; SSE = Sum of Squares Error

Berdasarkan Tabel 10, semua nilai Q^2 untuk konstruk endogen (dalam hal ini, End User Satisfaction) dan juga konstruk eksogen (ketika dievaluasi prediksinya oleh indikatornya) adalah positif dan jauh di atas nol. Nilai Q^2 untuk variabel dependen utama, End User Satisfaction, adalah 0,526. Ini menunjukkan bahwa model memiliki **relevansi prediktif yang kuat** untuk End User Satisfaction. Artinya, model ini tidak hanya mampu menjelaskan varians dalam kepuasan pengguna (seperti ditunjukkan oleh R^2) tetapi juga memiliki kemampuan yang baik untuk memprediksi nilai-nilai kepuasan pengguna pada kasus-kasus baru atau data holdout. Nilai Q^2 untuk konstruk lainnya juga menunjukkan relevansi prediktif yang baik (sedang hingga kuat), mengindikasikan kualitas prediktif model secara keseluruhan.

Pembahasan

Pengaruh *Ease of Use* terhadap *End User Satisfaction* (H1 Ditolak)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan) tidak berpengaruh signifikan terhadap *End User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna Akhir). Temuan ini mungkin tampak bertentangan dengan banyak literatur sebelumnya yang seringkali menempatkan kemudahan penggunaan sebagai faktor kunci kepuasan pengguna, terutama dalam konteks adopsi teknologi (misalnya, model TAM Davis, 1989). Namun, ketidaksignifikanan ini dapat diinterpretasikan dalam beberapa cara.

Pertama, mungkin dalam konteks sistem spesifik yang diteliti, pengguna telah mencapai tingkat kemahiran tertentu sehingga kemudahan penggunaan dasar bukan lagi menjadi faktor pembeda utama kepuasan. Pengguna mungkin lebih fokus pada aspek fungsionalitas atau fitur lanjutan lainnya.

Kedua, bisa jadi aspek kemudahan penggunaan sudah dianggap sebagai *hygiene factor* – suatu keharusan dasar yang jika tidak terpenuhi akan menyebabkan ketidakpuasan, tetapi pemenuhannya tidak serta merta meningkatkan kepuasan secara signifikan melebihi ekspektasi dasar.

Ketiga, kemungkinan adanya interaksi dengan variabel lain; misalnya, sistem yang sangat fleksibel atau kaya fitur (Format) mungkin secara inheren lebih kompleks, sehingga trade-off antara kemudahan dan fungsionalitas lanjutan memengaruhi persepsi kepuasan secara berbeda. Perlu dicatat bahwa meskipun tidak signifikan secara statistik, nilai f^2 yang sangat kecil (0,004) juga mendukung kesimpulan bahwa dampak praktis dari Ease of Use pada kepuasan dalam model ini minimal.

Pengaruh *Flexibility* terhadap *End User Satisfaction* (H2 Diterima)

Penelitian ini menemukan bahwa *Flexibility* (Fleksibilitas) sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap End User Satisfaction. Temuan ini sejalan dengan argumen bahwa sistem yang mampu beradaptasi dengan kebutuhan pengguna yang beragam, memungkinkan kustomisasi, atau dapat digunakan dalam berbagai situasi cenderung meningkatkan kepuasan (misalnya, Goodhue & Thompson, 1995 tentang Task-Technology Fit). Fleksibilitas memungkinkan pengguna untuk menyesuaikan sistem agar sesuai dengan preferensi kerja atau tugas spesifik mereka, sehingga meningkatkan persepsi kontrol dan efektivitas, yang pada gilirannya berkontribusi pada kepuasan. Nilai koefisien jalur ($\beta = 0,397$) dan ukuran efek ($f^2 = 0,737$) yang tinggi menunjukkan bahwa fleksibilitas adalah salah satu pendorong utama kepuasan pengguna dalam konteks ini. Implikasi praktisnya adalah bahwa pengembang sistem perlu mempertimbangkan untuk menyediakan opsi kustomisasi, modularitas, atau kemampuan adaptasi lainnya untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang bervariasi.



Pengaruh Format terhadap *End User Satisfaction* (H3 Diterima)

Format, yang kemungkinan merujuk pada tata letak, presentasi informasi, atau antarmuka pengguna secara keseluruhan, ditemukan sebagai prediktor terkuat bagi *End User Satisfaction* dalam penelitian ini. Pengaruhnya positif, signifikan, dan memiliki ukuran efek (f^2) terbesar (1,014). Temuan ini menggarisbawahi pentingnya aspek desain antarmuka dan penyajian informasi dalam membentuk pengalaman dan kepuasan pengguna. Format yang jelas, terstruktur, estetis, dan menyajikan informasi secara efektif dapat secara signifikan meningkatkan kemudahan pemahaman, efisiensi penggunaan, dan persepsi kualitas sistem secara keseluruhan (misalnya, Shneiderman & Plaisant, 2009 tentang desain antarmuka). Pengguna cenderung lebih puas ketika informasi disajikan dengan cara yang mudah dicerna dan relevan dengan tugas mereka. Kekuatan pengaruh Format dalam studi ini menyarankan bahwa investasi dalam desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang berkualitas tinggi sangat krusial untuk mencapai kepuasan pengguna yang optimal.

Pengaruh *Security* terhadap *End User Satisfaction* (H4 Diterima)

Security (Keamanan) juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *End User Satisfaction*. Di era digital saat ini, kekhawatiran mengenai privasi data, integritas informasi, dan perlindungan dari ancaman siber menjadi semakin penting. Pengguna perlu merasa yakin bahwa data mereka aman dan sistem yang mereka gunakan terlindungi. Persepsi keamanan yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem dan organisasi penyediaanya, yang merupakan komponen penting dari kepuasan (misalnya, Belanger et al., 2002). Temuan ini menunjukkan bahwa fitur keamanan, kebijakan privasi yang jelas, dan persepsi keandalan sistem dalam melindungi data berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir. Nilai koefisien jalur ($\beta = 0,277$) dan ukuran efek ($f^2 = 0,484$) yang signifikan menegaskan pentingnya aspek keamanan ini.

Pengaruh *System Speed* terhadap *End User Satisfaction* (H5 Ditolak)

Mirip dengan *Ease of Use*, *System Speed* (Kecepatan Sistem) tidak ditemukan berpengaruh signifikan terhadap *End User Satisfaction* dalam penelitian ini, meskipun koefisien jalurnya positif ($\beta = 0,119$) dan ukuran efeknya kecil ($f^2 = 0,072$). Alasan ketidaksignifikan ini bisa serupa dengan *Ease of Use*. Kecepatan sistem mungkin sudah mencapai tingkat yang dapat diterima oleh pengguna (dianggap sebagai *hygiene factor*), sehingga peningkatan lebih lanjut tidak secara signifikan menambah kepuasan. Atau, mungkin pengguna lebih memprioritaskan aspek lain seperti fleksibilitas atau format penyajian informasi dibandingkan dengan peningkatan kecepatan marginal, terutama jika kecepatan saat ini sudah memadai.

Bisa juga performa sistem bervariasi tergantung tugas, dan rata-rata persepsi kecepatan tidak cukup kuat untuk menjadi prediktor signifikan kepuasan secara keseluruhan. Namun, perlu dicatat bahwa meskipun tidak signifikan pada $\alpha = 0,05$, P-value (0,178) tidak terlalu jauh, dan ukuran efeknya kecil, bukan dapat diabaikan. Ini mungkin menunjukkan adanya pengaruh yang lemah atau pengaruh yang hanya penting bagi sebagian pengguna atau dalam konteks tugas tertentu.

Implikasi Teoritis dan Praktis

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi pada pemahaman faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna akhir dalam konteks sistem spesifik yang diteliti. Temuan ini menyoroti bahwa dalam beberapa kasus, faktor-faktor yang secara tradisional dianggap penting (seperti *Ease of Use* dan *System Speed*) mungkin tidak lagi menjadi pendorong utama kepuasan jika faktor lain seperti *Flexibility*, Format, dan *Security* menjadi lebih dominan atau jika faktor tradisional tersebut telah mencapai tingkat pemenuhan dasar. Hal ini menekankan pentingnya konteks dalam studi kepuasan pengguna.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan panduan yang jelas bagi pengembang dan manajer sistem. Upaya untuk meningkatkan kepuasan pengguna sebaiknya difokuskan pada peningkatan aspek **Format** (desain antarmuka dan penyajian informasi), (kemampuan adaptasi dan kustomisasi sistem), dan **Security** (perlindungan data dan keandalan sistem). Meskipun *Ease of Use* dan *System Speed* tetap penting sebagai fondasi dasar, investasi lebih lanjut pada ketiga area dominan tersebut kemungkinan akan memberikan dampak terbesar pada peningkatan kepuasan pengguna akhir.



dalam konteks sistem ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai evaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem aplikasi pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) di tingkat kelurahan/desa Kabupaten Bojonegoro (studi kasus Kecamatan Sukosewu dan Kanor) menggunakan model EUCS yang dimodifikasi dan analisis PLS-SEM, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. **Tingkat Kepuasan Pengguna:** Secara umum, tingkat kepuasan pengguna (petugas operator) terhadap aplikasi pelayanan Adminduk di lokasi penelitian dapat dikategorikan **cukup tinggi**. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata respons yang cenderung positif pada item-item kuesioner terkait kepuasan umum, serta nilai R-squared (*[Sebutkan nilai R^2 aktual dari Tabel 4.11]*) yang menunjukkan bahwa *[Persentase R^2]* varians kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kelima variabel EUCS yang diteliti. Mayoritas pengguna merasa sistem telah efektif dan efisien dalam mendukung pekerjaan mereka.
2. **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna:** Hasil pengujian hipotesis (Tabel 4.10) menunjukkan bahwa:
 - a. Variabel *[Sebutkan variabel signifikan 1 (misal: Ease of Use)]* berpengaruh **positif dan signifikan** terhadap Kepuasan Pengguna ($H^*[*]$ didukung).
 - b. Variabel *[Sebutkan variabel signifikan 2 (misal: System Speed)]* berpengaruh **positif dan signifikan** terhadap Kepuasan Pengguna ($H^*[*]$ didukung).
 - c. Variabel *[Sebutkan variabel signifikan 3 (jika ada)]* berpengaruh **positif dan signifikan** terhadap Kepuasan Pengguna ($H^*[*]$ didukung).
 - d. Variabel *[Sebutkan variabel tidak signifikan 1 (misal: Flexibility)]* **tidak berpengaruh signifikan** terhadap Kepuasan Pengguna ($H^*[*]$ ditolak).
 - e. Variabel *[Sebutkan variabel tidak signifikan 2 (misal: Format)]* **tidak berpengaruh signifikan** terhadap Kepuasan Pengguna ($H^*[*]$ ditolak).
 - f. Variabel *[Sebutkan variabel tidak signifikan 3 (misal: Security)]* **tidak berpengaruh signifikan** terhadap Kepuasan Pengguna ($H^*[*]$ ditolak). (Sesuaikan daftar di atas berdasarkan hasil aktual pengujian hipotesis dari Tabel 4.10). *Temuan ini mengindikasikan bahwa faktor [Sebutkan faktor signifikan utama, misal: kemudahan penggunaan dan kecepatan sistem]* merupakan determinan kunci yang paling mempengaruhi kepuasan operator aplikasi Adminduk di lokasi penelitian, sementara faktor [Sebutkan faktor tidak signifikan, misal: fleksibilitas, format, dan keamanan] meskipun penting, tidak terbukti memiliki pengaruh statistik yang signifikan terhadap kepuasan dalam konteks penelitian ini.*
3. **Area Potensial untuk Peningkatan:** Meskipun kepuasan umum cukup tinggi dan beberapa faktor berpengaruh signifikan, analisis deskriptif (Tabel 4.5) dan temuan mengenai faktor yang tidak signifikan menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan, terutama pada aspek *[Sebutkan aspek yang perlu ditingkatkan berdasarkan pembahasan Bab IV, misal: fleksibilitas sistem untuk adaptasi, kejelasan dan daya tarik format tampilan, serta penguatan persepsi keamanan data]*.

DAFTAR PUSTAKA

- Anesa, K., Zulhendra, & Denny, K. (2017). *Analisa kepuasan pengguna aplikasi E-Xamp Editor sebagai aplikasi ujian sekolah berbasis komputer di SMKN 3 Pariaman menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang diperluas*. Jurnal Vokasional Teknik.
- Anggraeni, S., & Firdaus, R. (2023). Evaluasi kepuasan pengguna aplikasi transportasi online dengan metode EUCS. *Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik*, 10(1), 85-93.
- Arifin, A., & Kuswoyo, S. (2022). Kepuasan pengguna aplikasi perbankan digital di Indonesia menggunakan EUCS. *Jurnal Ekonomi Digital*, 11(3), 75-83.
- Az Zahra, F., & Putra, R. A. (2022). Mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi BRImo menggunakan metode EUCS. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 14(3), 112-120.
- Budianto, A., & Mulyadi, E. (2021). Penerapan EUCS untuk menilai kepuasan pengguna aplikasi layanan pemerintah berbasis mobile. *Jurnal Administrasi Pemerintahan*, 12(3), 89-96.
- Gunawan, F., & Sari, R. (2021). Evaluasi kualitas layanan aplikasi mobile untuk transportasi umum



- menggunakan EUCS. *Jurnal Transportasi dan Logistik Digital*, 14(1), 55-61.
- Indah, D. R., & Nurfadillah, N. (2022). Evaluasi kepuasan pengguna pada website PalTV menggunakan metode EUCS. *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi*, 11(2), 65-72.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Gudergan, S. P. (2024). *Advanced Issues in Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 2nd Ed., Thousand Oaks, CA: Sage.
- Masitah, K. N., & Ilhamsyah, I. 2020. "Evaluasi Kepuasan Pengguna Siakad Universitas Tanjungpura Menggunakan Integrasi Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)". *Coding Jurnal Komputer dan Aplikasi*. Vol. 8(2): hal. 11-21.
- Meha, R. H. 2019. *Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Ekperimen*. Yogyakarta: Deepublish
- Riyanto, S., & Putera, A. R. (2022). *Metode Riset Penelitian Kesehatan & Sains*. Yogyakarta: Deepublish
- Riyanto, S., & Setyorini, W. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif dengan Pendekatan SmartPLS 4.0*. Yogyakarta: Deepublish
- Saraswati, R., & Anggraeni, E. (2022). Evaluasi aplikasi marketplace dengan menggunakan EUCS pada platform Z. *Jurnal Teknologi Bisnis dan E-Commerce*, 11(2), 130-137.
- Sholihah, R., & Indriyanti, A. D. 2022. "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)". *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*. Vol. 3: hal. 102-109. Sholihah, R., & Indriyanti, A. D. 2022. "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)". *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*. Vol. 3: hal. 102-109.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian pendidikan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo, E.P.E., & Prapanca A. 2022. "Analisis User Experience Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi Mubeat". *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*. Vol. 10: hal. 596-602.
- Prihatin, T. D., Muhammad, A. H., & Hidayat, T. (2023). Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Publik Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 4(3). <https://doi.org/10.30865/klik.v4i3.1420>
- Sutowo, B. A., & Wijaya, A. F. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Pelayanan Publik Kecamatan Beringin Kabupaten Semarang Menggunakan End User Computer Satisfaction. *Journal of Computer and Information Systems Ampera*, 4(1). <https://doi.org/10.51519/journalcisa.v4i1.370>