Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Kabupaten Karawang Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS)

Nazma Tuzahra[1], Dudi Awalludin[2], Rini Malfiany[3]
[1,2,3]Program Studi Sistem Informasi, STMIK ROSMA
Karawang, Indonesia
[1]nazma.tuzahra@mhs.rosma.ac.id
[2]dudi@rosma.ac.id
[3]rini@dosen.rosma.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi mendorong pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui layanan berbasis digital. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaannya yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi IKD di Kabupaten Karawang menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif dan melibatkan 103 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner berdasarkan lima dimensi EUCS, yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of Use,* dan *Timeliness*. Analisis data dilakukan menggunakan nilai rata-rata (*mean*), sedangkan uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan bantuan Jamovi versi 2.7. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh instrumen dinyatakan valid dan reliabel. Nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,15 menunjukkan bahwa pengguna berada pada kategori puas. Dimensi *Accuracy* memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,29, sedangkan *Format* memperoleh nilai terendah sebesar 4,02, namun tetap berada dalam kategori puas. Aplikasi IKD telah memberikan tingkat kepuasan yang baik, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek tampilan aplikasi.

Kata kunci: *End User Computing Satisfaction*, EUCS, Identitas Kependudukan Digital, IKD, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

The development of technology has encouraged governments to improve the quality of public services through digital-based systems. One of the innovations implemented is the Digital Population Identity (Identitas Kependudukan Digital/IKD) application, which serves as a digital-based population administration service. However, several issues in its usage still exist and may affect user satisfaction levels. This study aims to analyze user satisfaction with the IKD application in Karawang Regency using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The research employed a descriptive quantitative approach involving 103 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using a questionnaire

based on the five EUCS dimensions: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. Data analysis was conducted by calculating the mean score for each dimension, while validity and reliability tests were performed using Jamovi version 2.7. The results indicated that all research instruments were valid and reliable. The overall mean score was 4.15, indicating that users were generally satisfied with the application. The Accuracy dimension obtained the highest mean score of 4.29, while the Format dimension received the lowest mean score of 4.02, although it still fell within the satisfied category. The findings suggest that the IKD application has provided a satisfactory level of user satisfaction; however, improvements are still needed, particularly in terms of the application's interface design.

Key words: *Digital Population Identity, End User Computing Satisfaction, EUCS, IKD, User Satisfaction*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi tersebut mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, transparan, dan mudah diakses melalui penerapan *Electronic Government* (E-Government). Melalui sistem berbasis digital, pemerintah dapat mengelola data serta menyampaikan berbagai layanan secara lebih terintegrasi sehingga kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan (Muliawaty dan Hendryawan, 2020). Salah satu implementasi E-Government di bidang administrasi kependudukan adalah Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses identitas dan dokumen kependudukan dalam bentuk digital melalui telepon pintar, sehingga proses pelayanan menjadi lebih praktis dan efisien.

Meskipun demikian, masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi dalam penggunaannya. Berdasarkan hasil observasi awal, beberapa pengguna mengalami kesulitan saat proses registrasi maupun *login*, kurang memahami fitur yang tersedia, serta menghadapi respons aplikasi yang terkadang lambat. Permasalahan tersebut dapat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam memanfaatkan layanan IKD. Tingkat kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kualitas suatu sistem informasi karena dapat memberikan gambaran mengenai kelebihan dan kelemahan sistem yang diterapkan (Darwati, 2022).

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Aplikasi IKD di Kabupaten Karawang dengan menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh. Metode

EUCS dipilih karena mampu mengukur kepuasan pengguna melalui lima dimensi, yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of Use,* dan *Timeliness*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi instansi terkait dalam mengevaluasi kualitas layanan aplikasi IKD serta sebagai dasar untuk melakukan pengembangan dan peningkatan layanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Materi dan Metode

1. Tahapan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna Aplikasi IKD. Observasi, studi literatur, dan penyebaran kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data. Tujuan studi literatur adalah mengumpulkan teori-teori yang relevan. Kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi EUCS dan disebarkan kepada pengguna aplikasi IKD melalui *Google Form*. Tahapan penelitian ditunjukkan pada Gambar 1.

Tahapan penelitian dimulai dengan identifikasi permasalahan pada penggunaan Aplikasi IKD. Selanjutnya, data dikumpulkan melalui observasi, studi literatur, serta penyebaran kuesioner yang mengacu pada lima dimensi EUCS. Instrumen yang digunakan terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan kualitas kuesioner. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak Jamovi guna mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan metode EUCS. Tahap akhir penelitian adalah pembahasan hasil, penarikan kesimpulan, serta pemberian saran sebagai rekomendasi perbaikan layanan aplikasi IKD.

2. Populasi dan Sampel

Seluruh penduduk Kabupaten Karawang yang menggunakan aplikasi IKD menjadi populasi penelitian. Jumlah pasti populasi tersebut belum diketahui sehingga penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow:

$$n = Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) / d^2$$

Keterangan: n = jumlah sampel; Z = skor Z pada tingkat kepercayaan; p = estimasi maksimal; d = tingkat kesalahan. Berdasarkan perhitungan diperoleh jumlah minimum sampel sebanyak 96 responden, namun penelitian ini melibatkan 103 responden untuk mengantisipasi data tidak valid. Kriteria responden yang digunakan adalah:

a. Masyarakat yang telah mengaktivasi dan menggunakan aplikasi IKD.
b. Berusia minimal 17 tahun.

3. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel dan indikator penelitian disusun berdasarkan lima dimensi EUCS, masing-masing dengan empat pernyataan, sebagaimana dirinci pada Tabel 1.

4. Skala Pengukuran

Kuesioner disusun dengan menggunakan skala Likert lima tingkat sebagaimana terlihat pada Tabel 2.

5. Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan pengolahan data yang diperoleh dari pengisian kuesioner EUCS. Data dianalisis menggunakan Jamovi versi 2.7 melalui beberapa tahapan sebagai berikut.

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas menggunakan metode *Pearson Product Moment* untuk mengetahui ketepatan instrumen penelitian. Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai korelasinya lebih besar daripada nilai *r* tabel pada taraf signifikansi 5%. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha* untuk menguji konsistensi instrumen. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* ≥ 0,60.

b. Analisis Kepuasan Pengguna (*Mean* EUCS)

Analisis kepuasan pengguna dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (*mean*) pada setiap dimensi EUCS menggunakan rumus berikut:

$$\bar{X} = \Sigma X / n$$

Keterangan: $\bar{X}$ = nilai rata-rata (*mean*); ΣX = total skor jawaban responden; n = jumlah responden. Nilai rata-rata selanjutnya diklasifikasikan ke dalam kategori tingkat kepuasan pengguna.

Hasil dan Pembahasan

Seluruh tabel dan gambar dicantumkan pada halaman terpisah setelah daftar pustaka. Hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Gambaran Umum Responden

Sebanyak 103 responden pengguna aplikasi IKD terlibat dalam penelitian ini. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring, kemudian dianalisis menggunakan Jamovi. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, domisili, sumber informasi, frekuensi penggunaan, tujuan penggunaan, waktu terakhir penggunaan, dan kendala penggunaan.

E-ISSN : 2809-7165

Berdasarkan Gambar 2, responden terdiri dari 57 perempuan (55,3%) dan 46 laki-laki (44,7%). Temuan ini menunjukkan tingkat partisipasi yang lebih tinggi dari responden perempuan dalam penggunaan aplikasi IKD. Seperti terlihat pada Gambar 3, kelompok usia dominan adalah 17-25 tahun sebanyak 43 responden (41,7%), yaitu kelompok usia yang akrab dengan teknologi digital.

Berdasarkan Gambar 4, sebagian besar responden merupakan pelajar/mahasiswa (27,2%), diikuti karyawan swasta (26,2%) dan pegawai negeri (14,6%), sedangkan kategori pekerjaan lainnya relatif sedikit. Berdasarkan Gambar 5, mayoritas responden berdomisili di Kabupaten Karawang sebanyak 99 orang (96,1%), sedangkan 4 responden (3,9%) berasal dari luar Karawang, sehingga sesuai dengan fokus penelitian.

Sementara itu, berdasarkan Tabel 3, mayoritas responden mengetahui aplikasi IKD melalui sosialisasi Disdukcapil (61,2%), menggunakan aplikasi lebih dari tiga kali (45,6%), memanfaatkan aplikasi untuk mengakses IKD (49,6%), terakhir menggunakan aplikasi dalam satu minggu terakhir (41,7%), serta menyatakan tidak mengalami kendala saat menggunakan aplikasi (56,3%).

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas menggunakan metode *Pearson Product Moment*. Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4, seluruh item pernyataan memiliki nilai *r* hitung yang melebihi *r* tabel (0,193), sehingga seluruh item dinyatakan valid. Berdasarkan Tabel 5, seluruh variabel memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,70, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

3. Hasil Analisis *End User Computing Satisfaction*

Analisis dilakukan dengan menghitung rata-rata (*mean*) dari setiap item pernyataan pada setiap dimensi (Ramadhani et al., 2023). Nilai tersebut menjadi dasar dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi, tampilan, kemudahan penggunaan, keakuratan, dan ketepatan waktu aplikasi IKD (Tabel 6).

4. Pembahasan

Hasil pengukuran menggunakan metode EUCS menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai rata-rata di atas 4,00. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pengguna aplikasi IKD secara umum merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil analisis, dimensi *Accuracy* memperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,29, disusul dimensi *Content* sebesar 4,26. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa informasi pada aplikasi IKD dianggap akurat, dapat dipercaya, serta sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sementara itu, dimensi *Timeliness* (4,11) dan *Ease of Use* (4,07)

menunjukkan bahwa aplikasi cukup cepat dan mudah digunakan dalam mendukung layanan administrasi kependudukan secara digital.

Di sisi lain, dimensi *Format* memperoleh nilai rata-rata terendah yaitu 4,02, namun tetap termasuk dalam kategori puas. Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek tampilan, susunan menu, dan penyajian informasi dapat ditingkatkan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna lebih mengapresiasi aspek akurasi dan kelengkapan informasi dibandingkan aspek tampilan aplikasi. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi IKD ke depan perlu lebih difokuskan pada peningkatan kualitas antarmuka dan desain visual guna meningkatkan pengalaman pengguna.

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan mengukur kepuasan pengguna aplikasi IKD menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Secara keseluruhan, pengguna aplikasi IKD berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata sebesar 4,15 dan seluruh dimensi EUCS memperoleh nilai di atas 4,00.

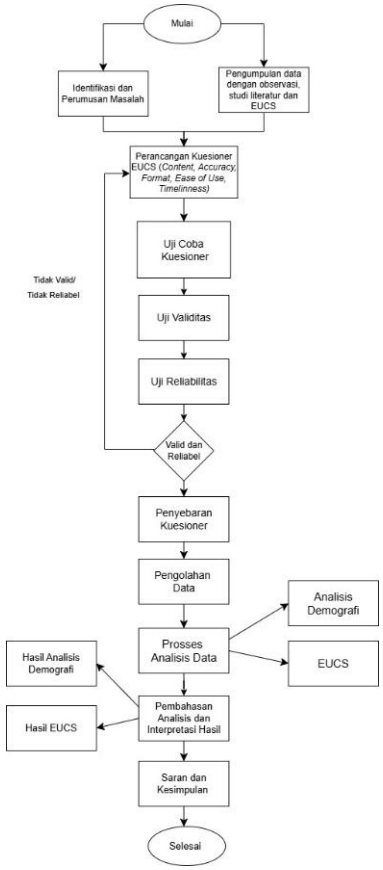
Dari lima dimensi yang dianalisis, *Accuracy* memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,29 dan *Content* sebesar 4,26, yang menunjukkan bahwa informasi pada aplikasi dinilai akurat, dapat dipercaya, sesuai kebutuhan, serta mudah dipahami. Sementara itu, *Format* memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 4,02, namun masih berada pada kategori puas, sehingga aspek tampilan dan penyajian informasi masih perlu ditingkatkan di masa mendatang.

Daftar Pustaka

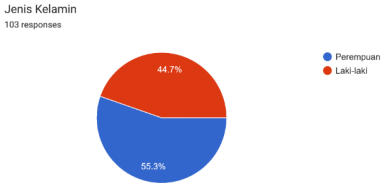
Darwati, L. 2022. Analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). 12(2). https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index.

Muliawaty, L. dan S. Hendryawan. 2020. Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). Jurnal Ilmu Administrasi 11(2).

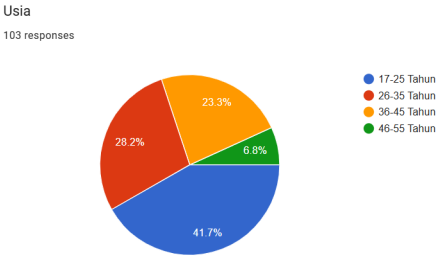
Ramadhani, D., A. Sadikin, dan L. Y. Astri. 2023. Analisis kepuasan pengguna website Sintap Unama dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS) 3(2). https://doi.org/10.33998/jms.v3i1.



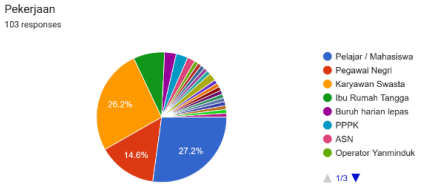
Gambar 1. Tahapan Penelitian



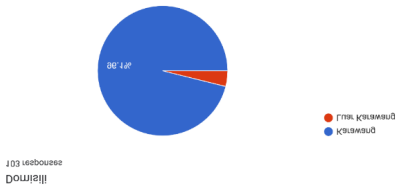
Gambar 2. Jenis Kelamin Responden



Gambar 3. Usia Responden



Gambar 4. Pekerjaan Responden



Gambar 5. Domisili Responden

Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian

Dimensi	Kode	Pernyataan
Content (Isi)	C1	Data yang tersedia pada aplikasi IKD sesuai dengan kebutuhan pengguna.
	C2	Data yang tersedia di aplikasi IKD sudah lengkap.
	C3	Data yang ditampilkan di aplikasi IKD mudah dipahami.
	C4	Data pada aplikasi IKD bermanfaat bagi pengguna.
Accuracy (Akurasi)	A1	Data yang ditampilkan pada aplikasi IKD sudah akurat.
	A2	Data yang muncul di aplikasi IKD sesuai dengan faktanya.
	A3	Aplikasi IKD jarang mengalami kesalahan saat menampilkan data.
	A4	Data pada aplikasi IKD dapat dipercaya.
Format (Tampilan)	F1	Tampilan aplikasi IKD menarik.
	F2	Susunan menu pada aplikasi IKD mudah dipahami.
	F3	Tampilan tulisan pada aplikasi IKD mudah dibaca.
	F4	Tampilan aplikasi IKD terlihat rapi dan teratur.
Ease of Use (Kemudahan Pengguna)	E1	Aplikasi IKD mudah digunakan.
	E2	Aplikasi IKD mudah dipelajari oleh pengguna baru.

Dimensi	Kode	Pernyataan
	E3	Pengguna tidak mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi IKD.
	E4	Fitur di aplikasi IKD mudah digunakan.
Timeliness (Ketepatan Waktu)	T1	Aplikasi IKD dapat menampilkan data dengan cepat.
	T2	Proses akses data pada aplikasi IKD berjalan cepat.
	T3	Pembaruan data pada aplikasi IKD dilakukan secara cepat.
	T4	Aplikasi merespons dengan cepat saat digunakan.

Tabel 2. Bobot Penilaian Skala Likert

Nilai / Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Tabel 3. Karakteristik Penggunaan

Karakteristik Penggunaan	Kategori Dominan	Jumlah	Persentase (%)
Sumber Informasi	Sosialisasi Disdukcapil	63	61,2%
Frekuensi Penggunaan	Lebih dari 3 kali	47	45,6%
Tujuan Penggunaan	Mengakses IKD	51	49,6%
Waktu terakhir penggunaan	1 minggu terakhir	43	41,7%
Kendala Penggunaan	Tidak mengalami kendala	58	56,3%

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
C1	0,673	0,193	Valid
C2	0,678	0,193	Valid
C3	0,767	0,193	Valid
C4	0.749	0,193	Valid
A1	0,621	0,193	Valid
A2	0,689	0,193	Valid
A3	0,622	0,193	Valid
A4	0,747	0,193	Valid
F1	0,760	0,193	Valid
F2	0,731	0,193	Valid
F3	0,759	0,193	Valid
F4	0,771	0,193	Valid
E1	0,777	0,193	Valid
E2	0,732	0,193	Valid
E3	0,624	0,193	Valid
E4	0,710	0,193	Valid
T1	0,657	0,193	Valid
T2	0,738	0,193	Valid
T3	0,650	0,193	Valid
T4	0,728	0,193	Valid

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Content	0,831	Reliabel
2.	Accuracy	0,881	Reliabel
3.	Format	0,922	Sangat Reliabel
4.	Ease of Use	0,873	Reliabel
5.	Timeliness	0,884	Reliabel

Tabel 6. Hasil Analisis EUCS

No.	Dimensi EUCS	*Mean*	Kategori
1.	*Content*	4,26	Sangat Puas
2.	*Accuracy*	4,29	Sangat Puas
3.	*Format*	4,02	Puas
4.	*Ease of Use*	4,07	Puas
5.	*Timeliness*	4,11	Puas
Rata-rata		**4,15**	**Puas**