

**USER SATISFACTION ANALYSIS OF SITANOS APPLICATION
AT CLASS I NON-TPI TANGERANG IMMIGRATION OFFICE
WITH END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)
METHOD**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SITANOS PADA
KANTOR IMIGRASI KELAS I NON TPI TANGERANG DENGAN
METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

DOI:10.52617/tematics.v4i1.372

G.A Nursanto¹, I.A Prabadi², A.R Pratama³

Politeknik Imigrasi

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI

Email: , gunawan@poltekim.ac.id¹, anung56@poltekim.ac.id², aldooreihan@gmail.com³

Abstract (In English). *The Covid-19 pandemic has hampered community activities, including in terms of public services, including in the field of Immigration. Tangerang Immigration Office made a breakthrough during the Covid-19 pandemic by creating the Tangerang Online Service Immigration Application (SITANOS), a website-based application. The SITANOS application provides various immigration services. In running an application, it is necessary to know how satisfied the application users are by looking at the level of user satisfaction. This study aims to measure user satisfaction with the SITANOS application. The method used is End User Computing Satisfaction (EUCS). The data processing results shown in the T-Statistics test found in the five hypotheses that ned, two variables were accepted: Accuracy and Ease of Use. At the same time, the three variables rejected variables, Format, and Timeliness. These results indicate that, in practice, the level of accuracy and ease of use in the application is good. However, in terms of the completeness of the content (Content), the display provided (Format), and the timeliness of presenting information (Timeliness) must be further improved and redeveloped so that people feel satisfied with using the SITANOS application.*

Keywords: SITANOS, User Satisfaction, EUCS, SmartPLS.

Abstrak. *Pandemi Covid-19 membuat kegiatan masyarakat terhambat termasuk juga dalam hal pelayanan publik termasuk pada bidang Keimigrasian, masyarakat yang ingin mendapatkan layanan keimigrasian menjadi terhambat karena adanya pandemi covid-19 ini. Selaras dengan hal tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang membuat terobosan di masa pandemi covid-19 ini yaitu dengan membuat aplikasi Imigrasi Tangerang Online Service (SITANOS), sebuah portal aplikasi berbasis website yang dapat diakses melalui laman tangerang.imigrasi.go.id/sitanos/. Aplikasi SITANOS menyediakan berbagai layanan keimigrasian untuk membantu masyarakat dengan tidak mengharuskan untuk datang langsung ke kantor tetapi dapat dengan menggunakan aplikasi SITANOS. Dalam berjalannya suatu aplikasi perlu untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna aplikasi tersebut karena indikator kesuksesan aplikasi salah satunya dengan melihat tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu penelitian ini*



bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi SITANOS. Metode yang digunakan ialah End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode yang memiliki 5 variabel yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna akhir, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of use, dan Timeliness. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada total 36 responden yang pernah menggunakan layanan SITANOS yang kemudian data hasil kuesioner diolah menggunakan software SmartPLS. Kemudian dari hasil pengolahan data ditunjukkan pada hasil pengujian T-Statistics didapatkan bahwa dari 5 hipotesis yang dimiliki terdapat 2 variabel yang diterima yaitu Accuracy dan Ease Of Use. Sedangkan 3 variabel yang ditolak yaitu Content, Format, dan Timeliness. Hasil ini menunjukkan bahwa pada pelaksanaannya tingkat akurasi serta kemudahan penggunaan pada aplikasi sudah baik. Namun pada aspek kelengkapan isi (Content), tampilan yang diberikan (Format), serta waktu penyajian informasi (Timeliness) harus lebih ditingkatkan serta dikembangkan kembali agar masyarakat merasa puas dalam menggunakan aplikasi SITANOS.

Keywords: SITANOS, Kepuasan Pengguna, EUCS, SmartPLS.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan sistem teknologi informasi serta komunikasi membuat perubahan terjadi dalam segala aspek, yakni aspek sosial, serta ekonomi, dan tentunya budaya yang mana secara masif dan berlangsung begitu cepat. Pemanfaatan Teknologi Informasi secara digital, sudah mengubah baik tingkah laku masyarakat maupun kehidupan manusia secara dunia, terutama pada era pandemi Covid-19 yang membuat hampir semua kegiatan yang biasanya berlangsung secara fisik telah beralih ke digital. (Rohmy, 2021) Maka dari itu banyak juga muncul aplikasi serta website baru yang digunakan sebagai media pembelajaran daring pada saat pandemi covid-19 ini.

Penerapan perkembangan teknologi informasi pada saat ini akan sangat menolong kinerja dari sistem pemerintahan yang pada dasarnya bergerak sesuai dengan dinamika pergerakan dari masyarakat itu sendiri seperti apa yang terjadi pada Direktorat Jenderal Imigrasi yang melakukan pelayanan keimigrasian sebagai contoh yaitu pelayanan pembuatan paspor, dengan semakin tingginya permintaan dari masyarakat untuk melaksanakan pembuatan paspor, maka semakin tinggi juga kebutuhan paspor yang ada pada lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi. Oleh karena itu hal positif seperti ini tentunya harus didukung dengan pengembangan infrastruktur yang baik, baik dalam segi sumber daya manusia (SDM), dan juga dari segi kesisteman yang dapat menunjang pelayanan keimigrasian dengan baik, oleh karena itu Direktorat Jenderal Imigrasi membuat inovasi yang mengikuti perkembangan zaman terkait kesisteman yaitu dengan dibuatnya SIMKIM (Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian) dengan bertujuan untuk membantu mencapai keefektifan kinerja pelayanan keimigrasian. Salah satu contoh yakni dengan mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) yang memiliki tujuan agar tercapainya kinerja yang maksimal dalam pelaksanaan tugas keimigrasian. Melalui SIMKIM, implementasi fungsi keimigrasian menjadi lebih efektif, maksimal, dan profesional tentu saja dikarenakan sistem ini dapat menyambungkan seluruh fungsi pelaksanaan teknis keimigrasian baik didalam maupun luar Indonesia (Pelangi Puspa Dewanti, 2018).

Melalui dengan dibuatnya SIMKIM, diharapkan tentunya dapat menunjang

pelaksanaan pelayanan keimigrasian dengan baik secara efektif dan efisien semaksimal mungkin untuk mengintegrasikan data keimigrasian dari seluruh UPT keimigrasian di wilayah Indonesia. Dengan adanya SIMKIM tentunya diharapkan bentuk pelayanan keimigrasian dapat lebih berkembang mengikuti perkembangan zaman dengan melakukan inovasi dan pengembangan menyesuaikan dengan kebutuhan yang ada pada saat ini. Kemudian juga dengan adanya SIMKIM membuat Direktorat Jenderal Imigrasi akan memiliki penilaian dari masyarakat sebagai instansi pemerintah yang telah mengembangkan konsep E-Government dengan digunakannya teknologi informasi untuk melaksanakan pelayanan keimigrasian kepada masyarakat luas. Hal ini yang kemudian menjadi dasar juga terkait Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang dalam membuat berbagai aplikasi terkait pelayanan keimigrasian yang tujuannya adalah membantu memberikan kemudahan untuk masyarakat untuk bisa mendapatkan pelayanan keimigrasian pada masa pandemi covid-19 yang membuat pelayanan keimigrasian terhambat pelaksanaannya pada saat ini.

Dikarenakan dibatasinya pergerakan masyarakat pada era pandemi kali ini membagikan berbagai tantangan dan halangan yang tentunya tidak bisa dihindarkan, tentunya hal ini berlaku juga untuk seluruh orang asing yang sedang berada di Indonesia. Dengan dibataskannya kegiatan dan aktifitas masyarakat memaksa Orang Asing beserta penjaminnya menjadi tidak bisa langsung mendatangi kantor imigrasi di domisilinya untuk mengurus izin tinggalnya. Oleh karena itu unit pusat Imigrasi yaitu Direktorat Jendral Imigrasi mengeluarkan kebijakan serta inovasi yang terbaru, Kini pemegang Izin Tinggal Kunjungan (ITK), Izin Tinggal Sementara (ITAS) atau Izin Tinggal Tetap (ITAP) dapat mengajukan perpanjangan izin tinggal keimigrasiannya melalui daring yaitu dengan mengunjungi laman Aplikasi Permohonan Izin Tinggal Online yaitu izitinggal-online.imigrasi.go.id. Tidak hanya hal tersebut, ITAS Online juga memberikan service keimigrasian yang lain yang relevan dengan izin tinggal, seperti terkait Alih Status Izin Tinggal Keimigrasian, kemudian permintaan perubahan penjamin orang asing, peneraan Exit Permit Only (EPO), perpanjangan izin masuk kembali (MERP) dan pelaporan ITAS. Para pemohon yaitu orang asing maupun para penjamin juga bisa melihat status permohonan izin tinggalnya. (Direktorat Jenderal Imigrasi)

Dimasa pandemi covid-19 yang merubah kebiasaan manusia yang sebelumnya segala kegiatannya bisa dilaksanakan secara langsung/tatap muka, pandemi ini membuat manusia harus bekerja secara daring atau secara online. Selaras dengan apa yang telah dilaksanakan oleh Direktorat Jendral Imigrasi dengan membuat pelayanan keimigrasian menjadi serba online, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang juga membuat inovasi di masa pandemi covid-19 ini juga dengan membuat pelayanan keimigrasian terhadap orang asing menjadi online dan tidak harus datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang yaitu dengan diluncurkannya aplikasi Imigrasi Tangerang Online Service (SITANOS), sebuah portal aplikasi berbasis website yang berada didalam website imigrasi Tangerang yaitu melalui laman tangerang.imigrasi.go.id/sitanos/. Aplikasi Imigrasi Tangerang Online Service (SITANOS) mempunyai berbagai pelayanan yang bisa diakses oleh para pemohon seperti perpanjangan Visa On Arrival (VOA), perpanjangan Izin Tinggal Kunjungan (ITK), peneraan Exit Permit Only (EPO), Mutasi Alamat, Mutasi Paspor, Lapor Kelahiran, Lapor Kematian, Exit Re-Entry Permit tidak kembali, serta lapor perubahan status sipil. Begitu

banyak jenis pelayanan keimigrasian yang bisa kita akses pada laman Imigrasi Tangerang Online Service (SITANOS).

Agar kita bisa tahu bagaimana berkualitas sistem yang dipakai pada suatu aplikasi, suatu lembaga ataupun instansi harus dapat paham dan mengerti tentang bagaimana persepsi atau pendapat pengguna/user sebagai suatu umpan balik atau feedback dalam rangka menuju suatu pengembangan pada sebuah aplikasi sistem informasi. Feedback dibutuhkan sebagai cara untuk memperbaiki suatu input sistem informasi. Input disini maksudnya ialah suatu pengguna yang baru saja menggunakan sebuah sistem informasi/aplikasi. (Afrizal & Fitriani, 2017) Tingkat kepuasan pengguna akhir aplikasi atau sistem tentunya dapat dijadikan suatu faktor utama yang dapat menunjukkan kesuksesan dalam berjalannya sebuah aplikasi maupun sistem informasi. Pengguna akhir dalam sebuah aplikasi ataupun sistem atau bisa kita sebut sebagai end-user computing adalah sebuah titik kunci dalam keberhasilan suatu sistem dalam aspek pengembangan, pengartian, dan dasar sebagai media untuk menciptakan aplikasi atau sistem yang otomatis yang mana pada pelaksanaannya sejauh ini secara garis besar menjadi tugas dari bagian sistem aplikasi dan sistem informasi. (Sukoharsono & E. G., 2008).

Pada era perkembangan industri teknologi 4.0 ini manusia dituntut untuk bisa dengan cepat memahami terkait dengan perkembangan teknologi yang sangat masif berkembangnya. Semakin berkembangnya teknologi informasi pada suatu bidang menuntut peningkatan kinerja baik dari segi kemudahan, kecepatan, maupun efektifitas dan efisiensi (Assiroj, 2017). Teknologi Informasi berarti dapat diartikan sebagai ilmu yang dibutuhkan untuk mengolah suatu data maupun informasi dengan bertujuan untuk informasi tersebut dapat dengan mudah dicari untuk disebarkan kembali. Sementara itu pada pelaksanaannya, untuk bisa mengelola informasi tersebut dengan baik, cepat, efisien dan efektif, maka diperlukan suatu kemampuan untuk memanfaatkan teknologi informasi tersebut agar bisa digunakan dalam penggunaan teknologi informasi secara jarak jauh (Farhania Putri Yusril, 2019). Perkembangan zaman yang begitu pesat menjadikan ilmu pengetahuan serta teknologi yang ada mengalami perubahan dalam seluruh aspek kehidupan menuju arah yang lebih modern (Assiroj, 2021).

Maka dari itu dapat diartikan bahwasanya pengertian dari suatu teknologi informasi ialah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. (Sutabri, 2014) Teknologi informasi pada hakikatnya mencoba memanfaatkan sebuah tanda, untuk bisa kemudian dikembangkan untuk kemudian dapat meluaskan jangkauan kemampuan sebuah otak yang dimiliki oleh manusia. Teknologi sejatinya berketerkaitan dengan penciptaan sesuatu yang sempurna. Teknologi informasi ialah media pembantu sebagai cara untuk menyelesaikan suatu masalah yang dihadapi seorang manusia. Pemanfaatan suatu Teknologi Informasi bisa kemudian memberikan dampak yang signifikan terkait perkembangan teknologi informasi (Nasir, 2013).

Pelayanan publik atau public service ialah contoh satu fungsi aparatur negara sebagai seorang abdi masyarakat yang juga bisa disebut sebagai abdi negara

(Setijaningrum, 2009). Tujuan pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan dan juga harus sesuai dengan keinginan masyarakat atau hakikat pelayanan pada arti umumnya. Sama juga dengan digencarkannya E-Government oleh pemerintah Indonesia. Dengan adanya program e-government, pemerintah bisa memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan pemerintahan dapat diberikan secara daring melalui platform yang telah banyak digunakan seperti pada saat ini. Tipikal jaringan internet dan media sosial sangat memudahkan masyarakat untuk bisa menggunakan layanan e-government kapan dan dimana saja mereka berada. E-government juga membuat terjadinya interaksi pada lingkup pemerintah serta juga publik untuk bisa saling membagi terkait perkembangan informasi. Dalam lingkup lebih tinggi, layanan e-government dapat melayani serta memberikat fasilitas pelayanan yang kemudian akan membuat masyarakat mudah dalam melakukan pembayaran. Secara umum dengan diterapkannya e-government akan berfungsi sebagai sarana peningkatan efektifitas dan efisiensi kinerja pemerintahan kemudian untuk memberi fasilitas serta pelayanan kepada masyarakat umum yang lebih bermanfaat serta berkualitas (Damanik & Purwaningsih, 2017).

Kualitas sebuah aplikasi dan sistem informasi ialah karakteristik dari informasi yang sudah menempel terkait aplikasi ini sendiri dimana kualitas sistem aplikasi merunut kepada seberapa bagus kehandalan perangkat, piranti lunak dan suatu kebijakan serta sebuah pengaturan dari sistem suatu aplikasi yang bisa memberi informasi tentang keinginan pengguna aplikasi (Delon & Mclean, 2003).

Kepuasan pengguna aplikasi begitu bergantung pada kehandalan teknik pemakai, cara pemakai menerima sistem aplikasi serta fungsi sistem aplikasi itu sendiri. Keterlibatan pengguna saat direncanakan dan dirancangnya sebuah sistem merupakan salah satu variabel yang bisa berpengaruh kepada tingkat kepuasan pemakai yang mana kepuasan pemakai adalah satu hal penting yang bisa menilai indikator keberhasilan pengembangan sistem aplikasi (Perdanawati et al., 2014).

Saat awal tahun 2020, dunia dilanda wabah penyakit virus novel- coronavirus (Covid-19) yang melanda dan mendampak hampir seluruh negara di seluruh dunia. Sejak bulan Januari 2020, WHO sudah menginfokan bahwa dunia dilanda status darurat saat ini. Ini adalah sebuah fenomena yang sebelumnya jarang terjadi pada abad ini, tingkatannya mungkin bisa disejajarkan dengan ketika terjadinya Perang Dunia II, disebabkan pada awal merebaknya covid-19 ini acara yang ber skala besar mayoritas seluruhnya ditunda bahkan tidak sedikit yang dibatalkan. Hal seperti ini awalnya juga terjadi saat terjadinya perang dunia saja, belum adalagi situasi maupun fenomena lainnya yang bisa membuat tidak jadinya acara-acara tersebut (Buana, 2017).

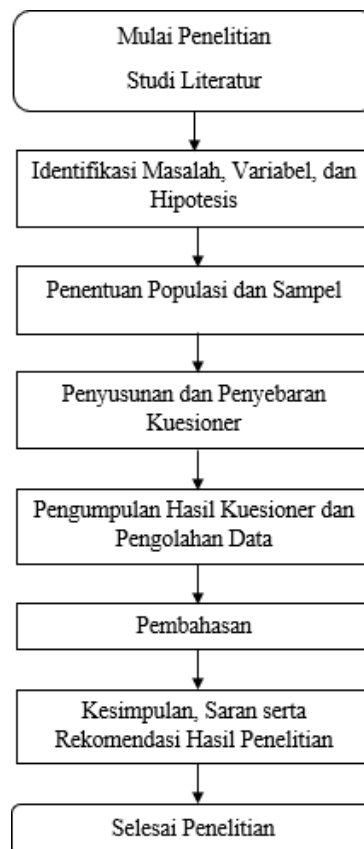
Seiring dengan berkembang dengan pesatnya teknologi informasi, banyak juga dikembangkannya aplikasi aplikasi baru yang dibuat untuk memudahkan segala kegiatan seperti halnya pada pemerintahan, banyak aplikasi yang dikeluarkan dari instansi pemerintahan untuk mempermudah birokrasi yang ada. Maka dari itu dibutuhkan satu sistem yang bisa mendampak kepada semua pegawai pada suatu instansi dan diinginkan akan berguna untuk menyokong kinerja mereka (Irsan, 2015).

Sejalan dengan itu, pengembang suatu aplikasi juga butuh masukan maupun penilaian terkait dengan aplikasi yang mereka buat, oleh karena itu disitulah

fungsi dari analisis kepuasan pengguna suatu aplikasi. Dalam pelaksanaannya banyak model penelitian yang bisa dipakai untuk mengukur suatu tingkat kepuasan pengguna, salah satunya yaitu End-User Computing Satisfaction (EUCS). Metode End-User Computing Satisfaction merupakan suatu model yang memungkinkan peneliti yang menggunakannya secara langsung bisa menyelesaikan sendiri persoalan yang ada terkait dengan kebutuhan informasi. Metode penelitian End-User Computing Satisfaction menekankan kepuasan (satisfaction) pengguna akhir terhadap sebuah aplikasi, dengan menilai isi (content), keakuratan (Accuracy), format, waktu (timeliness) dan kemudahan penggunaan (ease of use) dari sebuah sistem. (Doll & Torkzadeh, 1988) Model End-User Computing Satisfaction sudah lazim digunakan oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitas pada penelitian yang mana kemudian hasilnya tidak ditemukannya perbedaan besar walaupun metode ini dilakukan serta diteliti dalam berbagai bahasa yang berbeda yang mengartikan bahwasanya metode ini akan relevan untuk digunakan sebagai metode analisa kepuasan pengguna aplikasi. Tingkat relevan suatu perilaku pengguna akhir/ end user diartikan sebagai sikap perilaku kepada sebuah aplikasi dari pengguna aplikasi yang menggunakan aplikasi tersebut secara langsung. Kepuasan pengguna tingkat akhir pada suatu aplikasi dapat dinilai bagus dari pandangan pengguna primer dan juga pengguna sekunder. Kepuasan terkait informasi yang didapat oleh pemakai, yang utama sumber berupa informasi pada aplikasi (Damayanti, 2018).

2. METODE

Prosedur penelitian tentu dibutuhkan untuk menjadi pedoman penulisan serta penelitian agar semua tahapannya dapat dilakukan dengan baik. Berikut ialah prosedur penulisan:



Gambar 1. Alur penelitian

1. Studi Literatur

Studi literatur adalah tahapan dimana seorang peneliti wajib melaksanakan sesaat sebelum dilakukannya penelitian yang formal yakni dengan melakukan studi terkait yang telah dilakukan penelitian terdahulu yang sumbernya didapat dari literasi, buku, jurnal, dan artikel-artikel yang masih relevan serta mendukung terkait topik yang diangkat. Dari dilakukannya studi literatur tersebut peneliti akan bisa tahu permasalahan apa saja yang ada dan bagaimana untuk menyelesaikan suatu persoalan yang ada.

2. Identifikasi Masalah, Variabel dan Hipotesis

Identifikasi masalah mempunyai tujuan agar dijadikan latar belakang dibuatnya penelitian menjadi sebuah masalah yang dapat diangkat serta diteliti oleh peneliti. Masalah yang akan dibahas dijabarkan mulai dari permasalahan yang umum sampai nantinya jadi masalah yang lebih mendalam. Dari identifikasi masalah yang telah dilakukan oleh peneliti, akan muncul sebuah variabel yang kemudian digunakan dan muncul sebuah hipotesis yang akan dibahas dan ditulis oleh peneliti.

3. Penentuan Populasi dan Sampel

Penentuan populasi dan sampel pada penelitian digunakan sebagai acuan dan pertimbangan untuk menentukan masyarakat seperti apa yang masuk kriteria serta bisa untuk dijadikan sebagai bahan penelitian. Sampel adalah perumpamaan dari populasi, kemudian disimpulkan bahwa hasil dari penelitian sampel ialah hasil terhadap populasi. Sampel yang nantinya akan dipilih disarankan yang bisa menjabarkan terkait kondisi populasi penelitian.

4. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner

Kuesioner akan digunakan sebagai media pengumpulan data sebagai objek yang akan dianalisis terkait jawaban dari para responden. Penyusunan kuesioner akan berdasarkan dari hipotesis yang telah diangkat serta variabel- variabel yang telah ditentukan dengan menggunakan metode penelitian model End User Computing Satisfaction (EUCS). Penyebaran kuesioner akan dilakukan dengan menggunakan media google form. Para responden akan dijelaskan terlebih dahulu terkait maksud dan tujuan dari form ini, kemudian responden akan dipandu terkait dengan cara pengisian kuesioner ini. Kuesioner yang disebar akan disesuaikan dengan kaidah metode yang ada pada metode kuantitatif.

5. Pengumpulan Hasil Kuesioner dan Pengolahan Serta Analisis Data

Pengolahan data serta proses analisis data saat penelitian ini akan menunjukan hasil yang optimal serta berguna untuk membaca hasil dari jawaban yang telah dihimpun dari responden dari kuesioner yang telah disusun. Pada penelitian ini, pengolahan serta analisis data menggunakan teknik pengolahan data Partial Least Square-Structural Equating Modeling (PLS- SEM). kemudian data yang telah diolah akan dimasukkan ke aplikasi SmartPLS yang kemudian akan menggambarkan nilai yang telah diolah dengan telah dilakukannya uji validitas serta uji reliabilitas.

6. Pembahasan, Pengambilan Kesimpulan, Saran dan Rekomendasi Hasil

Kesimpulan yang ada pada penelitian ini akan menjadi hasil dari penelitian yang ada, serta rekomendasi akan dibuat menjadi sebuah rekomendasi kepada pihak Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang yang akan menjadi pertimbangan terkait pengembangan serta evaluasi terkait dibuatnya aplikasi Imigrasi Tangerang Online Service (SITANOS).

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaannya aplikasi Imigrasi Tangerang Online Service (SITANOS) tidak sepenuhnya berjalan dengan lancar, ada hambatan hambatan dalam pelaksanaannya baik itu dari segi internal kantor imigrasi, kemudian juga dari segi pemohon yang menggunakan SITANOS. Oleh karena itu penulis ingin mengetahui apakah sejauh penggunaannya SITANOS ini telah cukup membantu masyarakat umum secara signifikan dalam penggunaan layanan keimigrasian di masa pandemi ini, penulis ingin menganalisis tingkat kepuasan pengguna tingkat akhir (end user) dalam penggunaan aplikasi Imigrasi Tangerang Online Service (SITANOS) dengan menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang.

Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) menyediakan evaluasi tingkat keberhasilan suatu sistem berdasarkan tingkat kepuasan pengguna akhir/end user. Lima variabel yang di pakai yaitu, kelengkapan penyajian informasi yang ada (content), keakuratan penyajian informasi (Accuracy), penyajian informasi (Format), kemudahan penggunaan bagi pengguna aplikasi (Ease of use), serta ketepatan waktu pelayanan kepada pengguna (Timeliness). Pada metode EUCS, lima variabel tersebut mempengaruhi kepuasan pengguna tingkat akhir (User Satisfaction) saat menggunakan aplikasi.

Kemudian peneliti memaparkan hasil analisis data yang telah dijalankan pada subbab sebelumnya dan juga dijelaskan hasil uji hipotesis untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh signifikan untuk kemudian dilakukan pengambilan kesimpulan.

1. Variabel Content (Isi)

Variabel Content adalah variabel yangmana bertujuan untuk mengetahui kepuasan dari pengguna dari aspek isi atau konten yang terdapat dalam aplikasi Imigrasi Tangerang Online Service (SITANOS), yaitu apabila informasi dan isi yang terdapat cukup lengkap maka mempengaruhi kepuasan penggunaanya dalam mengakses aplikasi. Berbagai Indikator yang terdapat pada variabel content ialah relevansi, kelengkapan, dan manfaat. Kemudian setelah dilakukannya suatu analisis data, maka didapatkan nilai T-Statistics sebesar 1,355. Hal ini menjelaskan jika variabel Content tidak mempengaruhi dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Kemudian dapat peneliti simpulkan bahwasanya kurang lengkapnya isi serta informasi terkait pelayanan keimigrasian yang terdapat pada aplikasi SITANOS.

2. Variabel Accuracy

Variabel Accuracy ialah variabel yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna dari segi ketepatan waktu serta ketepatan informasi yang diberikan oleh aplikasi SITANOS. Berbagai indikator yang terdapat pada variabel accuracy ini ialah tingkat keakuratan, akurasi pemberian informasi, up to date, dan system

error. Kemudian setelah analisis data selesai dilakukan, T-Statistics menunjukkan nilai sebesar 2,121 yang memperlihatkan bahwasanya variabel accuracy berpengaruh positif dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Kemudian dapat disimpulkan bahwa aplikasi SITANOS sudah memberikan informasi yang akurat dan telah merespon sesuai dengan apa yang telah diarahkan, diperintahkan dan dijalankan oleh pengguna yang menggunakan aplikasi.

3. Variabel Format

Variabel Format ialah variabel yangmana bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna dari aspek tampilan serta desain yang dimiliki oleh aplikasi SITANOS. Berbagai indikator yang terdapat pada variabel Format ini ialah Tampilan, pemahaman, dan warna. Kemudian setelah dilakukannya analisis data, didapatkan nilai T-Statistics sebesar 0,300 yang menunjukkan bahwa variabel format tidak berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi SITANOS. Kemudian dapat disimpulkan bahwa aplikasi SITANOS masih memiliki tampilan maupun desain yang dirasa kurang menarik oleh penggunanya, sehingga perlu dilakukan pengembangan pada aspek tampilan dan desain yang dimiliki oleh aplikasi SITANOS agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna dari aplikasi SITANOS.

4. Variabel Ease of Use

Variabel Ease of Use ialah variabel yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dari aspek kemudahan penggunaan dari aplikasi SITANOS. Kemudian beberapa indikator yang ada pada variabel ease of use ialah kemudahan penggunaan, interaksi system, dan kemudahan pengoperasian aplikasi. Kemudian setelah dilakukan analisis data, didapatkan nilai T-Statistics sebesar 3,044 yang menunjukkan bahwa variabel Ease Of Use berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dari aplikasi SITANOS. Kemudian dapat disimpulkan bahwa aplikasi SITANOS penggunaannya mudah untuk digunakan, serta adanya petunjuk dan tahapan dalam pelayanan keimigrasian membuat pengguna aplikasi merasa aplikasi SITANOS mudah untuk digunakan.

5. Variabel Timeliness

Variabel Timeliness ialah variabel yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dari aspek kecepatan dan ketepatan waktu penyajian oleh aplikasi terhadap pengguna. Kemudian beberapa indikator yang terdapat pada variabel timeliness ialah ketersediaan informasi, dan time of service. Kemudian setelah dilakukan analisis data, didapatkan nilai T-Statistics sebesar 0,836 yang menunjukkan bahwa variabel timeliness tidak berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi. Kemudian dapat disimpulkan bahwa aplikasi SITANOS masih kurang dalam aspek penyampaian data dan informasi, masih adanya bug atau terlalu lama dalam loading, dan juga masih lama adanya feedback dari kanim setelah kita mengisi dokumen permohonan. Hal ini yang mungkin mempengaruhi kepuasan pengguna dari aspek ketepatan waktu yang diberikan.

4. KESIMPULAN

Pengukuran tingkat kepuasan pengguna yang dilaksanakan pada penelitian ini memakai metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Dengan memiliki 5 variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of use, Timeliness. Kemudian setelah dilakukannya analisis data, dari 5 variabel yang terdapat, didapatkan bahwa terdapat 2 variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi SITANOS dan 3 variabel yang tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi SITANOS. Dalam hal ini dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa pengguna aplikasi belum cukup puas terhadap berjalannya aplikasi. Kemudian berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan didapatkan hasil bahwa variabel Accuracy (tingkat akurasi) dan variabel Ease of Use (kemudahan penggunaan) mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi dengan variabel Accuracy memiliki nilai T-Statistics sebesar 2,121 dan variabel Ease Of Use memiliki nilai T-Statistics sebesar 3,044. Sedangkan 3 variabel lainnya yaitu Content, Format, dan Timeliness tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi dengan variabel Content mendapatkan nilai T-Statistics sebesar 1,355, Format dengan nilai 0,300 dan variabel Timeliness sebesar 0,836 yang ketiganya memiliki nilai dibawah 1,96 yang berarti bahwa ketiga variabel tersebut tidak mempengaruhi dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi SITANOS.

Maka dari itu disimpulkan bahwa pengguna aplikasi SITANOS merasa puas dengan variabel Accuracy dan Ease Of Use yang berarti menunjukkan bahwa informasi yang diberikan dan yang terdapat pada aplikasi telah akurat, dan juga aplikasi SITANOS dirasa sudah cukup sesuai dengan informasi yang disajikan. Kemudian pengguna aplikasi SITANOS juga merasa aplikasi mudah untuk digunakan, dikarenakan aplikasi yang telah ada saat ini telah memiliki berbagai pilihan menu serta opsi yang ada yang tentunya memudahkan pengguna aplikasi. Kemudian pengguna saat menggunakan aplikasi saat proses input data, proses data, dan mencari menu merasa mudah untuk menggunakannya. Sedangkan pada variabel Content, Format, dan Timeliness, masih tidak mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan SITANOS dikarenakan masih ada kekurangan dalam aspek-aspek tersebut yang perlu untuk dikembangkan.

Kemudian sebagai jawaban dari rumusan masalah yang kedua yaitu faktor-faktor apa saja yang dapat ditingkatkan untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna yaitu seperti hasil dari analisis data yang dilakukan sebelumnya, yaitu pada variabel Content yaitu isi yang ada dan terdapat didalam aplikasi masih harus lebih ditambah menjadi lebih lengkap agar pengguna dapat merasa informasi yang disajikan pada aplikasi sudah terasa lengkap. Kemudian pada variabel Format yaitu tampilan serta desain yang ada bisa ditingkatkan kembali agar aplikasi dapat memberikan tampilan yang menarik bagi penggunanya, disamping diubah menjadi lebih menarik namun tidak membuat mata pengguna lelah dan mengganggu pandangan dari pengguna. Hal ini agar membuat mata pengguna nyaman dalam menggunakan aplikasi SITANOS. Kemudian pada variabel Timeliness yaitu ketepatan waktu yang disajikan pada aplikasi SITANOS masih harus ditingkatkan kembali agar bisa menyajikan informasi lebih cepat kepada pengguna aplikasi, dan juga agar aplikasi dapat merespon secara cepat dan tepat waktu kepada pengguna saat memberikan perintah pada saat

menggunakan aplikasi SITANOS.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, A., & Fitriani, F. (2017). Pengembangan Sistem Informasi Feedback Pelanggan Hosting Pada CV. E-Padi Corporation Berbasis Web. *Jurnal JTik (Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi)*, 1(1), 24. <https://doi.org/10.35870/jtik.v1i1.30>
- Alfa, A. A. G., & Rachmatin, D. (2017). ANALISIS PENGARUH FAKTOR KEPUTUSAN KONSUMEN DENGAN STRUCTURAL EQUATION MODELING PARTIAL LEAST SQUARE.
- Assiroj, P., RR Rerung, (2017) "Sistem Ujian Saringan Masuk Perfuruan Tinggi Berbasis Web", 2017, Proceeding SENTIKA UAJY 2017.
- Assiroj, P., dkk (2021). Aplikasi Integritas Data Antar Seksi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cirebon. *TEMATICS (Technology Management and Informatics Research)* Vol. 5 No. 2 2021
- Buana, R. D. (2017). Analisis Perilaku Masyarakat Indonesia dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 dan Kiat Menjaga Kesejahteraan Jiwa. *Sosial Dan Budaya, Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta*, 53(9), 1689–1699.
- Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). E-Government Dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2), 151. <https://doi.org/10.31445/jskm.2017.210202>
- Damayanti, A. S. (2018). EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TAPP MARKET MENGGUNAKAN METODE EUCS (END USER COMPUTING SATISFACTION).
- Delon, & Mclean. (2003). The Delone and Mclean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*.
- Doll, W., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction.
- Dwimawanti, I. H. (2004). (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah) Oleh: Ida Hayu Dwimawanti. *Dialogue JIAKP*, Vol.1(1), 109–116. <http://eprints.walisongo.ac.id/3684/>
- Farhanita Putri Yusril. (2019). PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM BIDANG PENDIDIKAN (E-education). 2.
- Hamid, R., & Anwar, S. M. (2019). Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian.
- Harikunto, P. D. S. (2013). Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik). Haryono, S., & Wardoyo, P. (2015). Structural Equation Modeling Untuk Penelitian Manajemen Menggunakan AMOS. In *Dictionary of Statistics & Methodology*. <https://doi.org/10.4135/9781412983907.n1909>
- Imigrasi, D. J. (n.d.). Perpanjang Izin Tinggal Dari Mana Saja Melalui Aplikasi Izin Tinggal Online. <https://www.imigrasi.go.id/en/2021/08/03/perpanjang-izin-tinggal-dari-mana-saja-melalui-aplikasi-izin-tinggal-online/>

- Irsan, M. (2015). Rancang Bangun Aplikasi Mobile Notifikasi Berbasis Android Untuk Mendukung Kinerja Di Instansi Pemerintahan. *Jurnal Penelitian Teknik Informatika*, 1(1), 115–120.
- Nasir, M. (2013). Evaluasi Penerimaan Teknologi Informasi Mahasiswa di Palembang Menggunakan Model UTAUT. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)*, 1. <https://journal.uii.ac.id/Snati/article/view/3006>
- Notoadmodjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Novita, D., & Helena, F. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 22– 37. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i1.846>
- Pelangi Puspa Dewanti. (2018). PENGARUH PENERAPAN SIMKIM (SISTEM INFORMASI MANEJEMEN KEIMIGRASIAN) TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DI KANTOR IMIGRASI KELAS I BANDUNG. *UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA*.
- Perdanawati, L. P. V. I., Rasmini, N. K., & Wirama, D. G. (2014). PENGARUH UNSUR-UNSUR KEPUASAN PENGGUNA PADA EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS KERJA PENGGUNA APLIKASI SISTEM AKUNTANSI INSTANSI DI SATUAN KERJA PENDIDIKAN TINGGI DI PROVINSI BALI. 03, 17.
- Rohmy, A. M. (2021). UU ITE dalam Perspektif Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi. *Jurnal Dakwah Dan Komunikasi Islam*, 7(2), 310–339.
- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*.
- Sihombing, P. R. (2022). *Aplikasi SmartPLS Untuk Statistisi Pemula (Issue March)*.
- Sudirjo, F. (2015). PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, MOTIVASI, KAPABILITAS DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI. *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 4(3), 2302–2752. <file:///C:/Users/USER/Downloads/162-753-1-PB.pdf>
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian pendidikan : Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*.
- Sugiyono, P. (2010). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. In Bandung Alf (p. 143).
- Sukoharsono, & E. G. (2008). *Sistem Informasi Manajemen*. Surya Pena Gemilang.
- Sutabri, T. (2014). *Pengantar Teknologi Informasi*.