



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 2 (2025) pp: 74-82

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Analisis Kepuasan Pegawai Terhadap Aplikasi E-KGB Pada Badan Kepegawaian Daerah Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*

Debora Paul<sup>1</sup>, Amelia Yusnita<sup>2</sup>, Pajar Pahrudin<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Program Studi Sistem Informasi, STMIK Widya Cipta Dharma Samarinda

<sup>1</sup>1941024@wicida.ac.id. <sup>2</sup>amelia.yusnita@wicida.ac.id. <sup>3</sup>pajar@wicida.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pegawai terhadap aplikasi e-KGB (Elektronik Kenaikan Gaji Berkala) pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Kalimantan Timur Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Aplikasi e-KGB dirancang untuk mempermudah proses administrasi kenaikan gaji berkala bagi pegawai di BKD Kaltim. Namun, penerimaan dan kepuasan pegawai terhadap aplikasi ini masih perlu dievaluasi untuk memastikan keberhasilan implementasi dan memberikan dasar bagi perbaikan aplikasi di masa depan. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai yang menggunakan aplikasi e-KGB di BKD Provinsi Kalimantan Timur. Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap masing-masing dimensi EUCS berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut. yang mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi EUCS, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use dan Timeliness. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai merasa puas dengan aplikasi e-KGB, terutama terkait kemudahan penggunaan dan kualitas informasi yang diberikan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pegawai, Aplikasi e-KGB, Badan Kepegawaian Daerah, EUCS, Kenaikan Gaji Berkala

### 1. Latar Belakang

Dalam era digitalisasi saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin pesat, pengguna atau pegawai dapat dengan mudah mendapatkan apa yang mereka butuhkan karena kemajuan teknologi yang terus menerus (Sakinah & Oktadini, 2023). Penerapan sistem elektronik di berbagai sektor menjadi hal yang umum di banyak instansi pemerintah, salah satunya Aplikasi e-KGB. Aplikasi e-KGB (Elektronik Kenaikan Gaji Berkala) adalah aplikasi berbasis online yang dirancang khusus untuk mengelola proses pengajuan usulan kenaikan gaji berkala para pegawai secara *online* di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kalimantan Timur (BKD Kaltim). Kenaikan gaji berkala merupakan salah satu aspek penting dalam manajemen kepegawaian yang bertujuan untuk memberikan penghargaan dan motivasi kepada pegawai yang telah memenuhi persyaratan tertentu. Faktor eksternal yang penting adalah kompensasi dan lingkungan kerja. Gaji yang kompetitif dan lingkungan kerja yang menyenangkan meningkatkan kepuasan pegawai, yang meningkatkan kinerja (RB & Bhavikatti, 2024). (Lalwani, 2024). Pegawai yang puas cenderung menunjukkan loyalitas, inisiatif, dan metrik kinerja yang lebih baik, seperti efisiensi, kuantitas, dan kualitas pekerjaan (Junipriansa et al., 2024).

Namun, keberhasilan aplikasi e-KGB tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh kepuasan pengguna atau pegawai yang menggunakannya. Kepuasan pegawai menjadi faktor kritis karena dapat mempengaruhi tingkat penerimaan, penggunaan, dan kinerja aplikasi. Jika pegawai tidak puas dengan aplikasi e-KGB, mereka mungkin akan mengalami kesulitan dalam menggunakan fitur-fitur yang disediakan, mengalami hambatan dalam mengajukan permohonan kenaikan gaji, atau merasa kurang terbantu dengan sistem yang ada.

Sebelum adanya aplikasi e-KGB, proses Kenaikan Gaji Berkala dilakukan secara manual, yang memakan waktu, tenaga, dan berisiko tinggi terhadap kesalahan pada surat kenaikan gaji. Hal ini tentu saja menghambat kelancaran dan akuntabilitas dalam pengelolaan kepegawaian. Bayangkan pembuatan surat kenaikan gaji berkala masih dibuat secara manual, diketik satu-persatu dan berulang-ulang melalui *software*, sangat kurang efisien dan efektif (Juliani, 2021).

Dengan hadirnya aplikasi e-KGB, dapat mempermudah pegawai mengajukan usulan kenaikan gaji berkala secara *online*, memantau status proses, dan mengakses informasi terkait dengan mudah dan cepat. Pejabat terkait pun dapat melakukan verifikasi data, menerbitkan SK Kenaikan Gaji Berkala, dan memantau proses secara elektronik dengan lebih efisien dan akurat.

Masalah yang mungkin dihadapi dalam penggunaan e-KGB yaitu seperti kinerja sistem yang lambat, kurangnya fitur yang dibutuhkan, atau kesalahan dalam pengelolaan dan proses pengusulan kenaikan gaji. Dari latar belakang tersebut, penulis melakukan analisis kepuasan pegawai dalam penerapan aplikasi e-KGB pada Kantor BKD Kaltim. Dalam penelitian ini menggunakan 5 dimensi metode EUCS yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of use*, dan *Timeliness* dapat digunakan sebagai kerangka kerja untuk menganalisis tingkat kepuasan pegawai.

Penelitian ini akan dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis kepuasan pegawai terhadap aplikasi e-KGB menggunakan metode End user Computing Satisfaction. Melalui penelitian ini diharapkan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman pegawai dalam menggunakan aplikasi e-KGB, serta bagaimana aplikasi ini dapat dioptimalkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna secara lebih baik. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian - penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan pengelolaan sistem informasi kepegawaian, serta memberikan rekomendasi untuk pengembangan dan peningkatan kualitas aplikasi e-KGB agar lebih memadai bagi kebutuhan pegawai di masa mendatang.

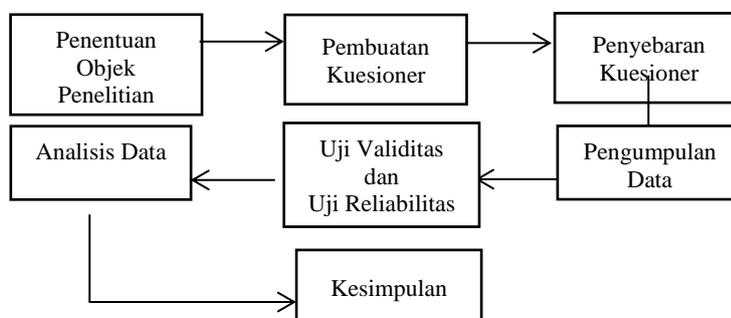
## 2. Metode Penelitian

### 2.1 Metode Pengumpulan Data

Peneliti melakukan penyebaran kuesioner secara *online* melalui *Google Form* untuk mengumpulkan data sehingga tanpa mengunjungi pengguna aplikasi secara langsung. Sehingga memudahkan peneliti untuk meminta responden memberikan tanggapan dengan mengisi kuesioner terhadap kepuasan mereka dalam menggunakan aplikasi e-KGB.

### 2.2 Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa tahapan yang dilakukan. Dalam penelitian ini membahas analisis kepuasan pegawai terhadap aplikasi e-KGB menggunakan metode EUCS. Tahapannya dimulai dengan penentuan objek penelitian, pembuatan kuesioner, penyebaran kuesioner, pengumpulan data, uji validitas dan uji reliabilitas, hasil analisis data dan kesimpulan. Adapun tahapan penelitian adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Penelitian

### 2.3 Skala Likert

Skala *likert* adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh *Rensis Likert*. Skala ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dari hasil kuesioner yang disebarkan ke responden sesuai dengan jawaban dan skornya yang dibuat masing – masing dengan skala 1-5 dari setiap pertanyaan yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Terdapat berbagai bentuk skala *Likert* yang menunjukkan sikap setuju ataupun tidak setuju terhadap suatu pernyataan atau pertanyaan yang dilontarkan oleh peneliti. Bentuk dan pilihan skala *Likert* dapat disesuaikan dengan kebutuhan penelitian. terdapat lima jenis pilihan dalam skala *Likert* adalah sebagai berikut :

1. **Sangat Setuju (SS)**, artinya responden sangat menyetujui pertanyaan atau pernyataan yang diajukan oleh peneliti.
2. **Setuju (S)**, tanda bahwa responden cenderung afirmatif dengan pernyataan.
3. **Netral (N)**, yaitu ketika ada beberapa point dari pernyataan yang setuju atau pun tidak setuju.

4. **Tidak Setuju (TS)**, yakni saat responden tidak setuju dengan pernyataan atau pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.
5. **Sangat Tidak Setuju (STS)**, ketika responden sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang dilontarkan oleh peneliti.

Maka dalam melakukan penentuan skala *likert* tingkat kepuasan dilakukan dengan metode *likert* yang menggunakan rumus berikut :

Tabel 1. Skor Skala Likert

Jawaban	Nilai
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

## 2.4 Instrumen Pertanyaan

Berikut dibawah ini adalah pertanyaan – pertanyaan kuesioner untuk setiap variabel dimensi EUCS yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut :

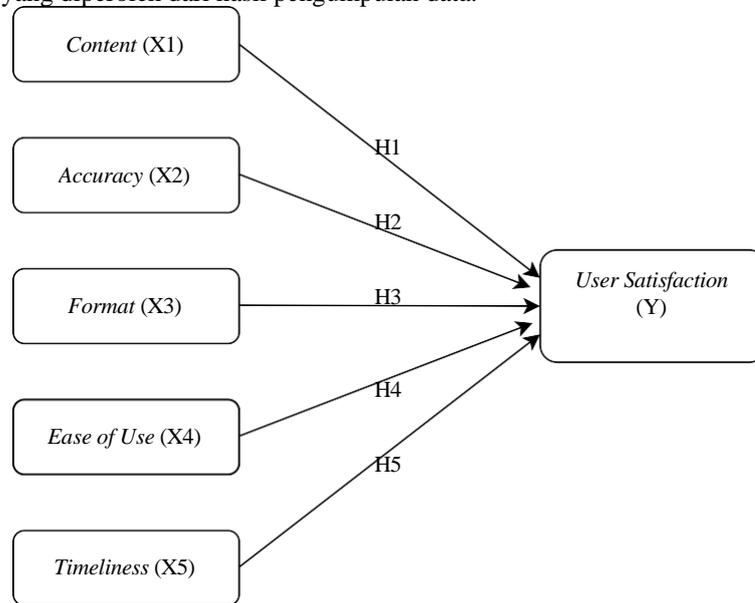
Tabel 2. Pertanyaan EUCS

No	Variabel	Indikator	Pertanyaan
1.	<i>Content</i> (isi)	C1	Isi informasi yang disediakan oleh aplikasi e-KGB sesuai dengan kebutuhan
		C2	Aplikasi e-KGB memberikan informasi yang lengkap terkait proses KGB dan selalu up to date
		C3	Isi informasi yang disediakan aplikasi e-KGB cukup mendalam untuk keperluan pengolahan data
		C4	Aplikasi e-KGB menyediakan informasi yang lengkap dan mudah dipahami
		C5	Isi yang tersedia dalam aplikasi e-KGB sudah memadai
2.	<i>Accuracy</i> (akurasi)	A1	Data yang dimasukkan dalam aplikasi e-KGB diproses dengan benar oleh sistem
		A2	Informasi yang tersedia dalam aplikasi e-KGB selalu akurat dan dapat dipercaya
		A3	Data dan hasil perhitungan otomatis di aplikasi e-KGB benar dan sesuai
		A4	Proses verifikasi data dalam aplikasi e-KGB berjalan dengan baik
3.	<i>Format</i> (tampilan)	F1	Tata letak (layout) aplikasi e-KGB menarik dan mudah dibaca
		F2	Tampilan aplikasi e-KGB menyajikan informasi yang jelas dan mudah dipahami
		F3	Penyusunan menu dan fitur dalam aplikasi e-KGB tersusun dengan rapi dan sistematis
4.	<i>Ease of ues</i> (kemudahan pengguna)	E1	Aplikasi e-KGB mudah dipahami bahkan bagi pengguna baru
		E2	Aplikasi e-KGB mempermudah proses pengajuan data KGB
		E3	Kecepatan akses aplikasi e-KGB berjalan dengan lancar tanpa kendala
		E4	Proses input data / upload dokumen di aplikasi e-KGB tidak rumit
5.	<i>Timeliness</i> (ketepatan waktu)	T1	Aplikasi e-KGB merespon input data dengan cepat dan tepat waktu
		T2	Aplikasi e-KGB memberikan informasi yang cepat dan tepat waktu
		T3	Aplikasi e-KGB selalu memperbarui data tepat waktu sesuai dengan perubahan yang terjadi
		T4	Proses pengajuan KGB melalui aplikasi e-KGB lebih cepat dibanding manual

## 2.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2018).

Disebut sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh dari hasil pengumpulan data.



Gambar 2. Model EUCS

Pada gambar 2. menjelaskan tentang hipotesis yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut :

- H1 = Variabel *content* (X1) aplikasi e-KGB berpengaruh terhadap kepuasan pegawai (Y).
- H2 = Variabel *accuracy* (X2) aplikasi e-KGB berpengaruh terhadap kepuasan pegawai (Y).
- H3 = Variabel *format* (X3) aplikasi e-KGB berpengaruh terhadap kepuasan pegawai (Y).
- H4 = Variabel *ease of use* (X4) aplikasi e-KGB berpengaruh terhadap kepuasan pegawai (Y).
- H5 = Variabel *timeliness* (X5) aplikasi e-KGB berpengaruh terhadap kepuasan pegawai (Y).

Pendekatan EUCS digunakan untuk menilai kepuasan pengguna aplikasi melalui komponen penilaian untuk mengukur tingkat kepuasan sebuah aplikasi. Berikut adalah penilaian kepuasan dengan 5 dimensi EUCS yaitu :

- a. *Content*  
Content framework mengukur kepuasan pelanggan dengan variabelnya. Sebagian besar konten kerangka kerja terdiri dari data yang dibuat oleh kerangka kerja, serta modul dan fungsi yang dapat digunakan pengguna. (Yang & Sihotang, 2023)
- b. *Accuracy*  
Lapisan akurat ini menghitung pemenuhan pengguna terhadap kebenaran informasi ketika kerangka kerja menerima dan mengubahnya menjadi data. (Ayu Nopitasari & Fatrianto Suyatno, 2023)
- c. *Format*  
tata letak dan tampilan antarmuka pengguna kerangka kerja, konfigurasi atau data yang dibuat oleh kerangka kerja, daya tarik titik-titik interaksi, dan apakah keberadaan kerangka kerja membuatnya mudah digunakan. Setiap komponen ini dapat memengaruhi tingkat kecukupan pengguna. (Marwati & Krisbiantoro, 2023)
- d. *Ease of use*  
mengevaluasi kemudahan penggunaan dan mengukur seberapa mudah penggunaan aplikasi ini, termasuk saat memasukkan data, memproses data, dan melacak data yang diharapkan (Marwati & Krisbiantoro, 2023).
- e. *Timeliness*

menilai kemampuan kerangka kerja untuk menyediakan atau memasukkan data dan informasi yang diperlukan pengguna untuk menilai pemenuhan (Ariandi & Marsolina, 2023)

## 2.6 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Prov Kaltim yang menggunakan aplikasi e-KGB. Sampel yang digunakan untuk responden yaitu dengan menggunakan teknik sampel mutlak, tahap pengambilan sampel adalah dengan menggunakan populasi di BKD Prov Kaltim, dimana kriteria yang dipilih adalah seberapa puas pegawai dalam menggunakan e-KGB tersebut. Yang bertujuan untuk memperoleh hasil jawaban dari responden yang menggunakan aplikasi e-KGB.

## 2.7 Uji Validitas

Sebuah survei dianggap valid jika pertanyaannya dapat menggambarkan dengan tepat yang ditanyakan, dan nilai  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel. maka dianggap valid Sebaliknya, jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka survei tidak valid. (Fatmawati, Wita, & Waluyo, 2024).

## 2.8 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas, juga dikenal sebagai keandalan, adalah metode untuk mengevaluasi konsistensi dan stabilitas responden dalam menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan konstruk-konstruk variabel. yang disusun dalam bentuk kuesioner. (Erma Laelatul Zahroq & Asiyah, 2022).

## 2.9 SPSS (Statistical Product and Service Solutions)

SPSS adalah software khusus untuk pengolahan data statistik yang paling populer dan paling banyak digunakan di seluruh dunia. SPSS dipakai dalam berbagai riset pasar, pengendalian dan perbaikan mutu (quality improvement), serta riset-riset sains. Kepopuleran SPSS ini dijadikan sebagai alat untuk pengolahan data. (Diana et al., 2023)

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Hasil uji validitas

Uji validitas adalah untuk menguji apakah variabel penelitian terbukti valid, uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment dengan mengkorelasikan masing-masing variabel dengan jumlah nilai atau skor masing – masing variabel tersebut. Kondisi yang harus terpenuhi dalam uji validitas adalah:

1. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Nilai  $r$  tabel didapatkan dengan cara  $df=n-2$  atau  $64-2 = 62$ , sehingga dapat dilihat pada tabel  $r$  yang didapat. Nilai  $r$  tabel pada kolom ke 62 dengan nilai sig pada baris nilai sig 0,05 maka nilai  $r$  tabel yang didapat adalah 0.2461.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
C1	0,749	0.2461	Valid
C2	0,714	0.2461	Valid
C3	0,787	0.2461	Valid
C4	0,806	0.2461	Valid
C5	0,841	0.2461	Valid
A1	0,729	0.2461	Valid
A2	0,884	0.2461	Valid
A3	0,822	0.2461	Valid
A4	0,836	0.2461	Valid
F1	0,766	0.2461	Valid
F2	0,751	0.2461	Valid
F3	0,675	0.2461	Valid
E1	0,570	0.2461	Valid
E2	0,850	0.2461	Valid
E3	0,835	0.2461	Valid
E4	0,821	0.2461	Valid

<b>T1</b>	0,772	0.2461	Valid
<b>T2</b>	0,854	0.2461	Valid
<b>T3</b>	0,872	0.2461	Valid
<b>T4</b>	0,846	0.2461	Valid

Berdasarkan tabel 3 hasil uji validitas diatas dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan berjumlah 20 butir item dari setiap variabel C1-C5, A1-A4, F1-F3, E1-E4, T1-T4 dinyatakan valid karena nilai r hitung > r tabel.

### 3.2 Hasil uji reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu untuk mengukur konsistensi suatu variabel yaitu jawaban dari responden terhadap item - item pertanyaan yang terdapat di kuesioner apakah bersifat reliabel atau tidak, dimana pengujian hanya dilakukan untuk butir – butir pertanyaan yang valid. Untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan statistic *Cronbach's alpha* > 0,60. Jika nilai *Cronbach's alpha* > tingkat signifikan, maka instrumen reliabel dan jika *Cronbach's alpha* < tingkat signifikan, maka instrument tidak reliabel.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,968	20

Pada tabel 4. hasil uji reliabilitas pada nilai variabel C1-C5, A1-A4, F1-F3, E1-E4, T1-T4 yaitu 0,968 dikarenakan nilai Cronbach's alpha > 0,60. Dan dari kelima variabel reliabilitas maka hasil uji reliabilitas pada kuesioner di nyatakan reliabel.

Dalam melakukan penentuan rata – rata tingkat kepuasan dilakukan dengan metode skala *likert* 1 sampai 5 untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna aplikasi e-KGB dari hasil jawaban kuesioner yang di sebarakan kepada responden, yang menggunakan rumus berikut :

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

Keterangan :

RK = Rata-rata kepuasan

JSK = Jumlah skor kuesioner

JK = Jumlah kuesioner

Hasil penentuan nilai rata – rata kepuasan dilakukan menggunakan model Kaplan dan Norton pada tabel 2.4

Tabel 5. Nilai Rata-rata Kepuasan

Range Nilai	Keterangan
<b>1 - 1,79</b>	Sangat Tidak Puas
<b>1,80 - 2,59</b>	Tidak Puas
<b>2,6 - 3,39</b>	Cukup Puas
<b>3,40 - 4,19</b>	Puas
<b>4,2 – 5</b>	Sangat Puas

Berikut adalah ketentuan untuk dapat mengetahui kepuasan pegawai dengan nilai yang sudah ditentukan terhadap aplikasi e-KGB berdasarkan lima variabel yang dimiliki oleh *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Perhitungan Variabel *Content*

Jawaban	SS	S	N	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
Total Jawaban	114	145	51	10	0

$$RK = \frac{(5 \times 114) + (4 \times 145) + (3 \times 51) + (2 \times 10) + (1 \times 0)}{5 \times 64}$$

$$RK = \frac{570 + 580 + 153 + 20 + 0}{320}$$

$$RK = \frac{1.323}{320} = 4,13$$

berdasarkan hasil perhitungan jumlah nilai rata-rata kepuasan pada variabel *Content* diperoleh nilai 4,13. Berdasarkan tabel tingkat kepuasan menurut Kaplan dan Norton hasil dari variabel *Content* dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna/pegawai terhadap aplikasi e-KGB berada pada kategori **Puas** hal ini menunjukkan pengguna/pegawai merasa puas mulai dari isi informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, isi informasi menyediakan informasi yang lengkap dan mudah dipahami, dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi e-KGB.

Tabel 7. Perhitungan Variabel *Accuracy*

Jawaban	SS	S	N	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
Total Jawaban	97	119	33	6	1

$$RK = \frac{(5 \times 97) + (4 \times 119) + (3 \times 33) + (2 \times 6) + (1 \times 1)}{4 \times 64}$$

$$RK = \frac{485 + 476 + 99 + 12 + 1}{256}$$

$$RK = \frac{1.073}{256} = 4,19$$

berdasarkan hasil perhitungan jumlah nilai rata-rata kepuasan pada variabel *Accuracy* diperoleh nilai 4,19. Berdasarkan tabel tingkat kepuasan menurut Kaplan dan Norton hasil dari variabel *Accuracy* dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna/pegawai terhadap aplikasi e-KGB berada pada kategori **Puas** hal ini menunjukkan pengguna/pegawai merasa puas dengan Informasi yang tersedia akurat dan dapat dipercaya, dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi e-KGB.

Tabel 8. Perhitungan Variabel *Format*

Jawaban	SS	S	N	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
Total Jawaban	72	89	23	8	0

$$RK = \frac{(5 \times 72) + (4 \times 89) + (3 \times 23) + (2 \times 8) + (1 \times 0)}{3 \times 64}$$

$$RK = \frac{360 + 356 + 69 + 16 + 0}{192}$$

$$RK = \frac{801}{192} = 4,17$$

berdasarkan hasil perhitungan jumlah nilai rata-rata kepuasan pada variabel *Format* diperoleh nilai 4,17. Berdasarkan tabel tingkat kepuasan menurut Kaplan dan Norton hasil dari variabel *Format* dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna/pegawai terhadap aplikasi e-KGB berada pada kategori **Puas** hal ini menunjukkan pengguna/pegawai merasa puas dari mulai bentuk tata letak (layout) yang menarik, tampilan aplikasi menyajikan informasi yang jelas, dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi e-KGB.

Tabel 9. Perhitungan Variabel *Ease of use*

Jawaban	SS	S	N	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
Total Jawaban	95	124	30	6	1

$$RK = \frac{(5 \times 95) + (4 \times 124) + (3 \times 30) + (2 \times 6) + (1 \times 1)}{4 \times 64}$$

$$RK = \frac{475 + 496 + 90 + 12 + 1}{256}$$

$$RK = \frac{1.074}{256} = 4,19$$

berdasarkan hasil perhitungan jumlah nilai rata-rata kepuasan pada variabel *Ease of use* diperoleh nilai 4,19. Berdasarkan tabel tingkat kepuasan menurut Kaplan dan Norton hasil dari variabel *Ease of use* dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna/pegawai terhadap aplikasi e-KGB berada pada kategori **Puas** hal ini menunjukkan pengguna/pegawai merasa puas karena mempermudah proses pengajuan dan input data, dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi e-KGB.

Tabel 10. Perhitungan Variabel *Timeliness*

Jawaban	SS	S	N	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
Total Jawaban	92	120	35	8	1

$$RK = \frac{(5 \times 92) + (4 \times 120) + (3 \times 35) + (2 \times 8) + (1 \times 1)}{4 \times 64}$$

$$RK = \frac{460 + 480 + 105 + 16 + 1}{256}$$

$$RK = \frac{1.062}{256} = 4,14$$

berdasarkan hasil perhitungan jumlah nilai rata-rata kepuasan pada variabel *Timeliness* diperoleh nilai 4,14. Berdasarkan tabel tingkat kepuasan menurut Kaplan dan Norton hasil dari variabel *Timeliness* dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna/pegawai terhadap aplikasi e-KGB berada pada kategori **Puas** hal ini menunjukkan pengguna/pegawai merasa puas dari mulai merespon input data tepat waktu, selalu memperbarui data tepat waktu, dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi e-KGB.

### 3.3 Pembahasan Hasil Analisis Kepuasan Pegawai

*Content* (4,13) nilai ini menunjukkan bahwa pegawai puas dengan isi informasi yang disediakan dalam aplikasi e-KGB. Informasi yang ditampilkan dianggap memenuhi kebutuhan pengguna.

*Accuracy* (4,19) nilai ini menunjukkan bahwa pegawai merasa bahwa data dan informasi dalam aplikasi e-KGB akurat. Tingkat kepercayaan terhadap keakuratan sistem cukup tinggi.

*Format* (4,17) nilai ini menunjukkan bahwa tata letak (layout) dan penyajian informasi dalam aplikasi sudah cukup baik. Format tampilan dinilai mudah dipahami dan tidak membingungkan pengguna.

*Ease of use* (4,19) nilai ini juga memperoleh nilai tinggi, mengindikasikan bahwa aplikasi e-KGB mudah digunakan dan dioperasikan oleh pegawai serta mempermudah proses pengajuan data KGB berjalan dengan lancar tanpa kendala.

*Timeliness* (4,14) nilai ini menunjukkan bahwa pegawai merasa informasi dalam aplikasi memberikan informasi yang cepat dan tepat waktu. Kecepatan respon sistem dan ketersediaan informasi saat dibutuhkan cukup memuaskan.

## 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan rata – rata kepuasan di atas, setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, kepuasan pegawai terhadap aplikasi e-KGB berada pada tingkat kepuasan yang baik. Hasil yang didapatkan dari pengujian ini berada pada kategori Puas. dengan hasil analisis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada masing – masing variabel yaitu *Content* 4,13 (Puas), *Accuracy* 4,19 (Puas), *Format* 4,17 (Puas), *Ease of use* 4,19 (Puas) dan *Timeliness* 4,14 (Puas). Maka dapat disimpulkan bahwa pegawai Badan Kepegawaian Daerah Prov Kaltim sudah merasa Puas terhadap penggunaan aplikasi e-KGB.

## Referensi

- [1] Sakinah, S., & Oktadini, N. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Dana Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *JTKSI (Jurnal Teknologi Komputer dan Sistem Informasi)*, 6(2), 185-192.
- [2] RB, D., & Bhavikatti, V. I. (2024). A Study on Employee Job Satisfaction. *International Journal For Multidisciplinary Research*, 6(5). <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2024.v06i05.29635>
- [3] Lalwani, M. (2024). A Study of Employee Satisfaction at Workplace. *Shanlax International Journal of Management*. <https://doi.org/10.34293/management.v11i1-mar.8042>
- [4] Junipriansa, D., Handaputra, M. I., & Dewantara, E. (2024). Analisis Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus pada Indomaret Bandung. *Arzusun*, 4(6), 1314–1325. <https://doi.org/10.58578/arzusun.v4i6.4461>
- [5] Hidayat, T., & Canta, D. S. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Tokopedia dengan Menggunakan Metode TAM. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 472.
- [6] Ariandi, M., & Marsolina, D. (2023). Analisis Kepuasan Driver Terhadap Aplikasi Maxim Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 10(2), 412. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v10i2.5819>

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.456>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

- [7] Ayu Nopitasari, N., & Fatrianto Suyatno, D. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Fitur TikTok Shop pada Aplikasi TikTok Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean. *Jeisbi*, 04(03), 9–20.
- [8] Diana, S., Pasaribu, R., Studi Manajemen Informatika, P., & Studi Teknologi Informatika, P. (2023). Pengolahan Data Nilai Mahasiswa Berbasis Aplikasi Dengan. *41 | Journal of Student Development Information Technology (JoSDIT) Program Studi Teknologi Informasi*, 1, 2774–6275. <http://jurnal.ulb.ac.id/index.php/JosDIT/index>
- [9] Erma Laelatul Zahroq, & Asiyah, B. N. (2022). Analisis Penentu Keputusan Pembelian Dan Implikasinya Terhadap Minat Beli Ulang Pada Pengguna Shopee Generasi-Z. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 2(1), 83–98. <https://doi.org/10.53625/juremi.v2i1.2377>
- [10] Marwati, E., & Krisbiantoro, D. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Web Students Universitas Amikom Purwokerto Menggunakan Metode Eucs. *Journal of Information System Management (JOISM)*, 4(2), 67–72. <https://doi.org/10.24076/joism.2023v4i2.902>
- [11] Perdana, A. A., Utami, M. C., & Aini, Q. (2021). End User Computing Satisfaction : Model Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Menggunakan Partial Least Square Structural Equation Modeling (Studi Kasus). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 8(6), 1237–1246. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2021863586>
- [12] Restika, D., Agustin, P., Lolita, B., Anggraini, D., Informasi, M. S., Pascasarjana, P., & Gunadarma, U. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Starbridges Menggunakan End User Computing Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 21(4), 587–594. <https://doi.org/10.32409/jikstik.21.4.3116>
- [13] Setyoningrum, N. R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Applied Informatics and Computing*, 4(1), 17–21. <https://doi.org/10.30871/jaic.v4i1.1645>
- [14] Sugiyono. (2018). Pengaruh Harga, Kepercayaan, Keamanan, dan Presepsi Akan Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Nike Melalui Instagram. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 7(11), 1–21.
- [15] Yang, M. Z., & Sihotang, J. I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat. *Informatics and Digital Expert (INDEX)*, 4(2), 53–60. <https://doi.org/10.36423/index.v4i2.1110>