

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE*
CETAR JAWA TIMUR DENGAN METODE *END-
USER COMPUTING SATISFECTION (EUCS)***

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
Dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi**



Disusun Oleh:

CITRA LIZA TIFANIA

18082010073

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA
2023**

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE CETTAR* JAWA TIMUR
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING*
SATISFACTION (EUCS)

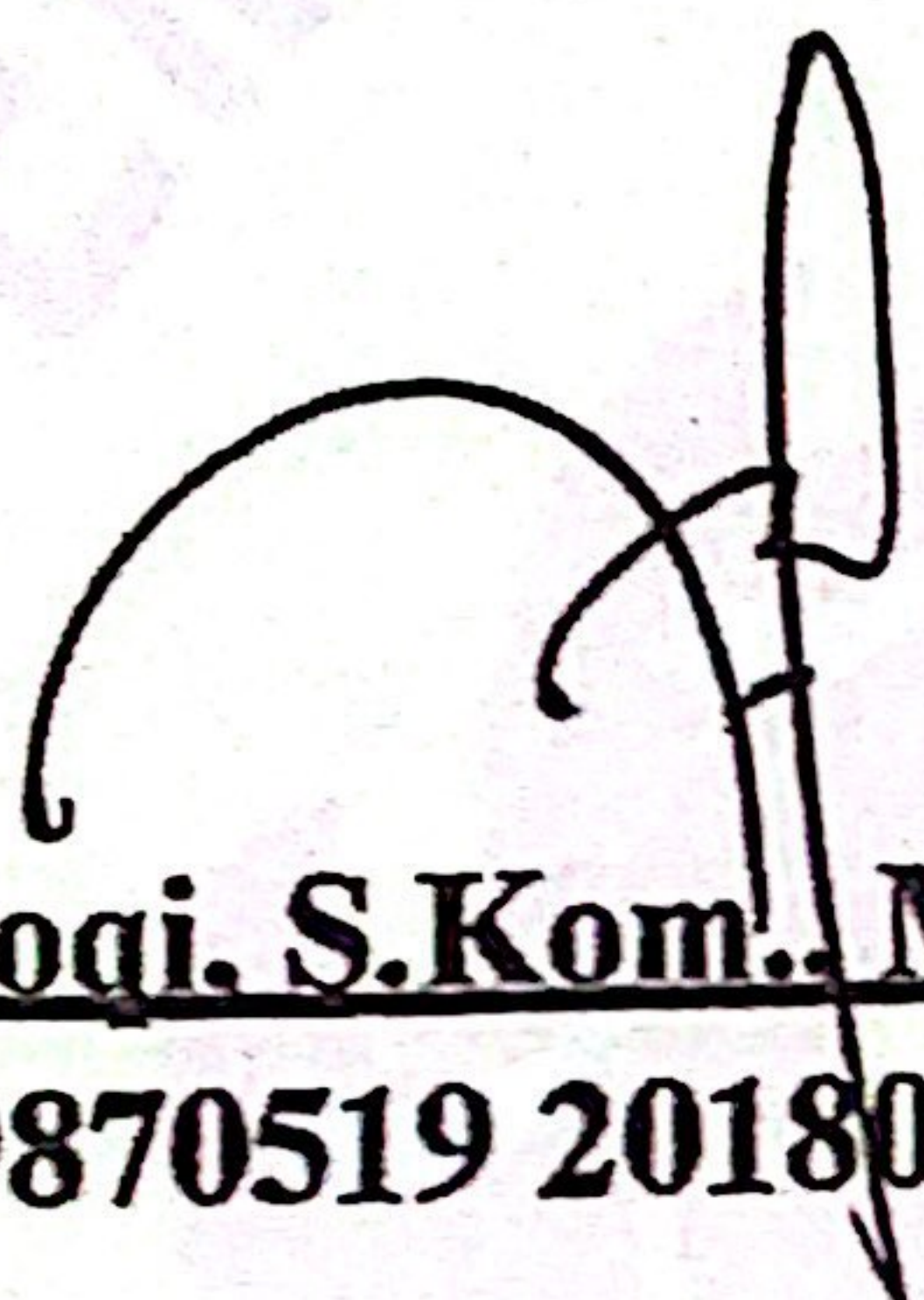
Disusun Oleh:
Citra Liza Tifania
18082010073

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 13 Juli 2023


Pembimbing:

Tim Penguji:

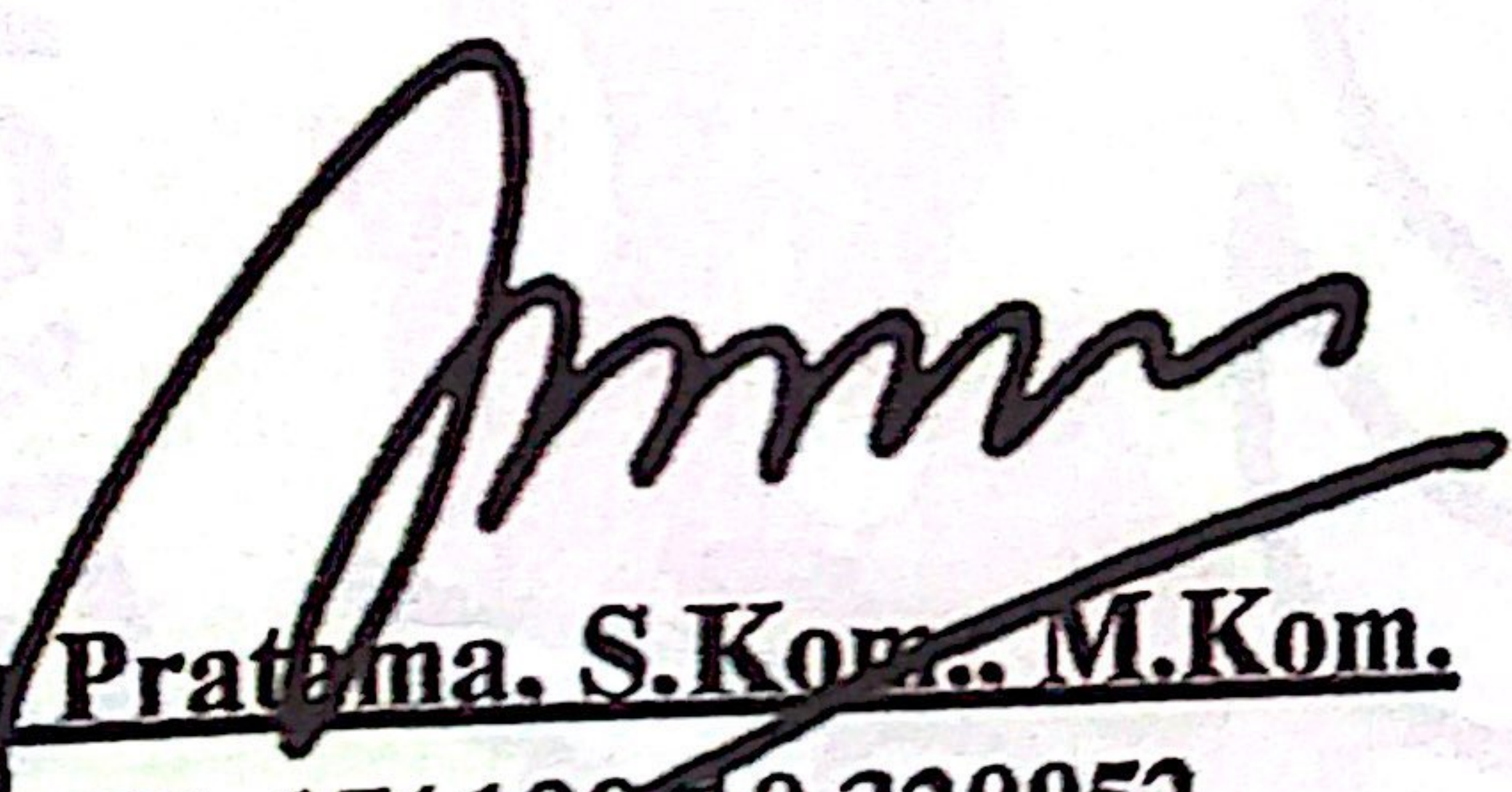
1.


Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001


1.


Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19851 124 2021211 003

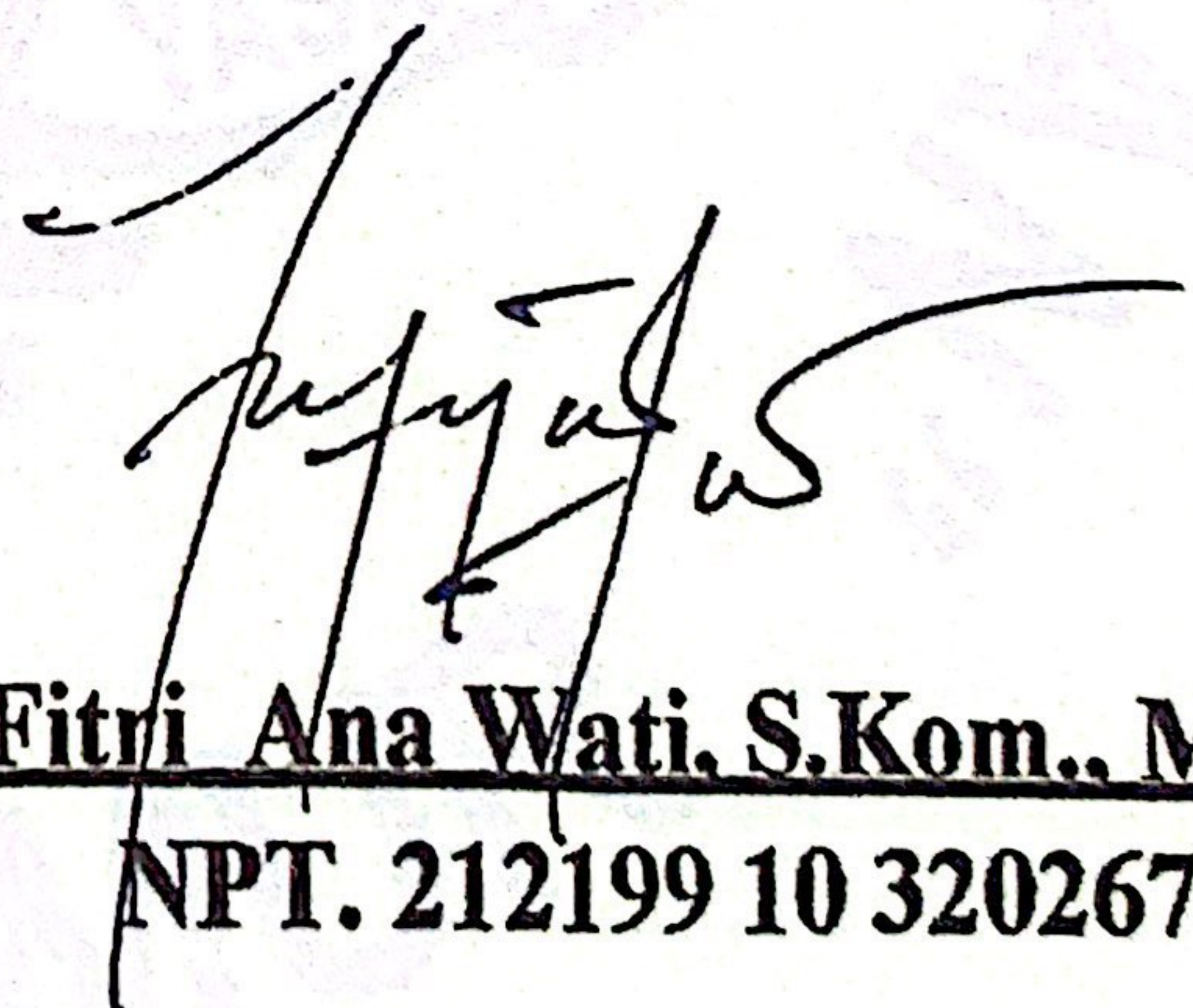
2.


Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 171199 10 320052


2.


Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19810704 2021212 011

3.


Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom.
NPT. 212199 10 320267

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.
NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* CETTAR JAWA TIMUR
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING*
*SATISFACTION (EUCS)***

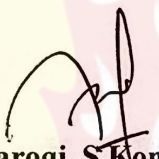
Disusun Oleh:
Citra Liza Tifania
18082010073


**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan
Periode Mei pada Tanggal 13 Juli 2023**

Menyetujui,

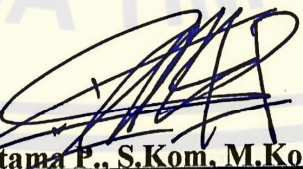
Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001


Arista Pratama, S.Kom, M.Kom.
NPT. 171199 10 320052

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Agung Brastama P., S.Kom, M.Kom.
NIP. 19851124 2021211 003



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:
Nama : Citra Liza Tifania
NPM : 18082010073
Program Studi : Sistem Informasi
Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 13 Juli 2023 dengan judul:

**"ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* CETTAR JAWA
TIMUR DENGAN MENGGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING*
SATISFACTION (EUCS)"**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan Skripsi dengan judul tersebut.

Surabaya, 26 Juli 2023

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19851 124 2021211 003
2. Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19810704 2021212 011
3. Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom.
NPT. 212199 10 320267

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 171199 10 320052



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

SURAT PERNYATAAN

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Citra Liza Tifania

NPM : 18082010073

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* CETTAR JAWA TIMUR
DENGAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Software / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan lain. Jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah di kemudian hari.

Surabaya, 10 Agustus 2023



NPM. 18082010073

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE*

Judul : **CETTAR JAWA TIMUR DENGAN METODE *WEBSITE* (EUCS)**

Penulis : **Citra Liza Tifania**

Pembimbing 1 : **Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom**

Pembimbing 2 : **Arista Pratama S.Kom, M.Kom**

ABSTRAK

Pada sektor instansi pemerintahan negara, teknologi memiliki dampak terhadap masyarakat seperti halnya sistem informasi *E-government*. Seiring dengan tingginya kebutuhan pelayanan publik di Jawa Timur maka dengan adanya *webstite* pengaduan CETTAR ini, diharapkan dapat memberikan kemudahan masyarakat dalam menyampaikan aduan mereka secara daring. Terdapat beberapa keluhan dari pengguna pada saat mengakses CETTAR yang berakibat pada kurangnya kepuasan pengguna saat mengakses laman website CETTAR. Oleh karena itu dibutuhkan pengembangan sistem informasi sesuai dengan pengguna dimana pengguna merupakan penentu dalam kepuasan sistem informasi.

Tujuan pada skripsi ini yaitu untuk menganalisis tingkat pada *website* CETTAR. *End-User Computing Satisfaction* modifikasi dengan 7 variabel utama yakni *content, accuracy, format, ease of use, timeliness, system speed dan system reliability*. Analisis variabel dalam penelitian dilakukan menggunakan *software* statistik, dimana analisisnya terdiri dari uji *outter model*, uji *inner model*, dan uji hipotesis.

Dari hasil pengujian yang dilakukan terdapat 4 hipotesis yang ditolak yaitu *Content, Accuracy, Format, Timeliness dan Ease of Use*. Sedangkan variabel yang paling mempengaruhi kepuasan website CETTAR adalah *Sytem Speed*, karena memiliki nilai *path coefficient* paling besar yaitu 0,303.

Kata kunci: kepuasan pengguna, cettar, *eucs*, *e-government*, sistem informasi

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE

Judul : **CETTAR JAWA TIMUR DENGAN METODE WEBSITE (EUCS)**

Penulis : **Citra Liza Tifania**

Pembimbing 1 : **Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom**

Pembimbing 2 : **Arista Pratama S.Kom, M.Kom**

ABSTRACT

In the sector of state government agencies, technology has an impact on society as well as E-government information systems. Along with the high demand for public services in East Java, with the existence of this CETTAR complaints website, it is hoped that it can make it easier for the community to submit their complaints boldly. There are several complaints from users when accessing CETTAR which has an impact on low user satisfaction when accessing the CETTAR website. Therefore it is necessary to develop an information system according to the user where the user is the determinant of information system satisfaction.

The purpose of this thesis is to find out the analysis of user satisfaction with the CETTAR website from user perceptions using the website model approach. website modification with 7 main variables namely content, accuracy, format, ease of use, timeliness, system speed, and system reliability. Variable analysis in the study was carried out using statistical software, where the analysis consisted of an outer model test, an inner model test, and a hypothesis test.

From the results of the tests carried out, there were 4 hypotheses that were rejected, namely Content, Accuracy, Format, Timeliness and Ease of Use. While the variable that most influences CETTAR website satisfaction is System Speed, because it has the greatest path coefficient value of 0.303.

Keywords: *user satisfaction, cettar, eucs, e-government, information system*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan berkah, rahmat serta hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE CETTAR JAWA TIMUR DENGAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFECTION* (EUCS)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Terselesaikannya skripsi ini tentunya tak lepas dari dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Kepada kedua orang tua saya yaitu, bapak Zainul Arifin dan Ibu Lilik Sri Rahayu karena dengan adanya doa disetiap waktunya, dukungan finansial, dan dorongannya skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom. selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing 2 yang senantiasa memberikan bimbingan, ilmu dan arahan selama pengerjaan skripsi ini.
3. Seluruh Dosen Sistem Informasi yang telah memberikan waktu dan ilmunya selama proses belajar mengajar.
4. Teman-teman Sistem Informasi angkatan 2018 terutama Ubaid dan Yubi yang selalu membantu dan memberikan dukungan satu sama lain.
5. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan guna terlaksananya Skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan pada penulisan dan pengerjaan skripsi ini. Sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun untuk untuk kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Manfaat	5
1.5 Tujuan	5
1.6 Relevansi SI	5
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kepuasan Pengguna	8
2.2 <i>Website</i>	9
2.3 <i>Situs Web Pengaduan Masyarakat Jawa Timur CETTAR</i>	9
2.4 <i>End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	11
2.5 Penelitian Terdahulu	15
2.6 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur	19
2.6.1 Visi dan Misi	19
2.6.2 Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika	19
2.6.3 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika	20

2.7	Metode Pengumpulan Data	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		22
3.1	Alur Penelitian.....	22
3.2	Identifikasi Masalah	22
3.3	Studi Literatur.....	23
3.4	Penyusunan Model Konseptual	24
3.4.1	Penyusunan Hipotesis	25
3.4.2	Definisi Operasional	26
3.5	Penyusunan Instrumen	27
3.6	Pengujian Instrumen.....	31
3.6.1	Uji Validitas dan Reabilitas	31
3.6.2	Uji Validitas.....	32
3.6.3	Uji Reabilitas	38
3.7.1	Populasi.....	40
3.7.2	Sampel	40
3.7.3	Teknik Sampling.....	41
3.7.4	Skala Likert.....	43
3.8	Analisis dan Pengolahan Daata	44
3.8.1	Definisi <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i>	44
3.8.2	Analisis Deskriptif	45
3.8.3	Analisis Inferensial	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Data Demografi Responden	48
4.1.1	Jenis Kelamin Responden.....	48
4.1.2	Usia Responden	49
4.1.3	Domisili Responden.....	49

4.2	Analisis Deskriptif Variabel	52
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Content</i>	52
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i>	54
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Format</i>	56
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Ease of Use</i>	59
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i>	60
4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>End-User Satisfaction</i>	62
4.2.7	Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Speed</i>	64
4.2.8	Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Reliability</i>	66
4.3	Analisis Inferensial	69
4.3.1	<i>Outer Model</i>	69
4.3.2	<i>Inner Model</i>	76
4.3.3	Uji Hipotesis	79
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	82
4.4.1	Hubungan <i>Content</i> terhadap <i>End-user Satisfaction</i>	83
4.4.2	Hubungan <i>Accuracy</i> terhadap <i>End-user Satisfaction</i>	84
4.4.3	Hubungan <i>Format</i> terhadap <i>End-user Satisfaction</i>	84
4.4.4	Hubungan <i>Ease of Use</i> terhadap <i>End-user Satisfaction</i>	85
4.4.5	Hubungan <i>Timeliness</i> terhadap <i>End-user Satisfaction</i>	86
4.4.6	Hubungan <i>System Speed</i> terhadap <i>End-user Satisfaction</i>	87
4.4.7	Hubungan <i>System Reliability</i> terhadap <i>End-user Satisfaction</i>	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		89
5.1	Kesimpulan.....	89
5.2	Saran	89
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN.....		96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan <i>website</i> CETTAR.....	2
Gambar 2.1 Tampilan semua aduan masyarakat.....	10
Gambar 2.2 Tampilan form daftar dari CETTAR.....	11
Gambar 2.3 Fitur berita yang ada dalam CETTAR	11
Gambar 2.4 Metode EUCS Digunakan Torkzadeh & Doll (1991).....	12
Gambar 2.5 Model Modifikasi EUCS.....	14
Gambar 2.6 Struktur Organisasi.....	20
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	22
Gambar 3.2 Gambar Model Konseptual	24
Gambar 4.1 Bootstrapping	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu EUCS Model.....	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional	26
Tabel 3.2 Tabel Instrumen Pernyataan.....	28
Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel Content.....	33
Tabel 3.4 Uji Validitas Variable Accuracy	33
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Format	34
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Ease of Use.....	34
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Timeliness	35
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel End User Satisfaction	36
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Variabel System Speed	36
Tabel 3.10 Hasil Uji Validitas Variabel System Reliability	37
Tabel 3.11 Uji Reabilitas.....	38
Tabel 3.12 Tabel Skala Likert menurut Sugiyono (2007).....	43
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4.2 Usia Responden.....	49
Tabel 4.3 Domisili Responden.....	49
Tabel 4.4 Table Frekuensi Jawaban Variabel Content.....	53
Tabel 4.5 Tabel Statistik Jawaban Variabel <i>Content</i>	54
Tabel 4.6 Tabel Frekuensi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i>	55
Tabel 4.7 Statistik Jawaban Variabel <i>Accuracy</i>	55
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Variabel Format.....	56
Tabel 4.9 Statistik Jawaban Variabel Format	58
Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Ease of use</i>	59

Tabel 4.11 Statistik Jawaban Variabel <i>Ease of Use</i>	60
Tabel 4.12 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i>	61
Tabel 4.13 Statistik Jawaban Variabel <i>Timeliness</i>	62
Tabel 4.14 Frekuensi Jawaban Variabel End-User Satisfaction	63
Tabel 4.15 Statistik Jawaban Variabel End-User Satisfaction.....	63
Tabel 4.16 Frekuensi Jawaban Variabel System Speed.....	65
Tabel 4.17 Statistik Jawaban Variabel System Speed	65
Tabel 4.18 Frekuensi Jawaban Variabel System Reliability.....	66
Tabel 4.19 Statistik Jawaban Variabel System Reliability	68
Tabel 4.20 Nilai Loading Factor	69
Tabel 4.21 Perbandingan Hasil Nilai AVE.....	71
Tabel 4.22 Nilai korelasi antar variabel dengan Fornier-larcker	72
Tabel 4.23 Nilai Cross Loading	74
Tabel 4.24 Nilai <i>Composite Reliability</i>	75
Tabel 4.25 R-square	77
Tabel 4.26 Hasil Analisis F-square	77
Tabel 4.27 <i>Path Coefficient</i>	80