

EVALUASI LAYANAN APLIKASI BAPENDA SULSEL *MOBILE* DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

Ardiansyah¹, Sugeng A. Karim², Ninik Rahayu Ashadi³

Teknik InFormatika dan Komputer, Universitas Negeri Makassar, Makassar

E-mail: * ardiamenk.55aa@gmail.com¹, sugeng.a@unm.ac.id², Nini.rahayu.ashadi@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui persentase pengaruh dari setiap variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use*, dan *timeliness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile*. Metode ini digunakan karena sesuai untuk evaluasi karena digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi dari sudut pandang pengguna. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* yang berjumlah 903 orang, sedangkan sampelnya berjumlah 118 orang. Hasil penelitian diperoleh dengan memberikan angket kepada pengguna aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile*. Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis terdapat empat variabel yang diterima atau berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel *Content* (4,3%), *Accuracy* (15%), *Ease Of Use* (3,4%), dan *timeliness* (6,6%) serta terdapat satu variabel yang ditolak yaitu *Format* (0,5%). Berdasarkan keseluruhan dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* merasa puas terhadap pelayanan aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* karena variabel *Content*, *Accuracy*, *Ease Of Use*, dan *timeliness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini, merekomendasikan pihak aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* perlu lebih meningkatkan variabel *Format* kepada pengguna aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* agar kepuasan pengguna meningkat.

Kata kunci

Evaluasi, Kepuasan Pengguna, EUCS, Aplikasi

ABSTRACT

This research aims to determine the percentage of influence of each variable: Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, and timeliness, on User Satisfaction with the Bapenda Sulsel Mobile application. This method is used because it is suitable for evaluation as it measures the level of User Satisfaction with an application from the user's perspective. The population in this study is 903 users of the Bapenda Sulsel Mobile application, while the sample consists of 118 people. The research results were obtained by distributing questionnaires to users of the Bapenda Sulsel Mobile application. Based on the results of hypothesis testing, there are four variables that are accepted or influence User Satisfaction: Content (4.3%), Accuracy (15%), Ease Of Use (3.4%), and timeliness (6.6%), and one variable that is rejected: Format (0.5%). Based on the overall research results, it can be concluded that users of the Bapenda Sulsel Mobile application are satisfied with the services of the Bapenda Sulsel Mobile application because the variables Content, Accuracy, Ease Of Use, and timeliness influence User Satisfaction. The results of this study recommend that the Bapenda Sulsel Mobile application team needs to further improve the Format variable for Bapenda Sulsel Mobile application users to increase User Satisfaction

Keywords

Evaluation, User Satisfaction, EUCS, Application

1. PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, aplikasi *Mobile* telah muncul sebagai instrumen penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Kemajuan teknologi informasi yang cepat sangat penting bagi masyarakat kontemporer karena memudahkan penyebaran pengetahuan. Penggunaan teknologi merupakan aspek penting dalam kemajuan inovasi teknologi. Teknologi sering digunakan melalui situs web dan aplikasi *Mobile*. Produk kontemporer ini berfungsi sebagai media alternatif bagi individu untuk memperoleh dan menyebarkan pengetahuan di berbagai domain. Tujuannya adalah untuk meningkatkan akses ke layanan pemerintah untuk kepentingan masyarakat, ekonomi, pekerja, dan pemangku kepentingan lainnya untuk melayani masyarakat dengan lebih baik (Setiawan & Novita, 2021). Masyarakat kini membutuhkan sebuah aplikasi yang bisa didownload di Play Store serta App Store, ataupun situs web yang bisa diakses oleh publik, untuk memfasilitasi pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Pajak adalah sumber utama pendapatan pemerintah dan sangat penting bagi kesejahteraan masyarakat. Pemerintah terus berusaha menaikkan kepatuhan wajib pajak sekaligus meningkatkan pendapatan pajak dan kepatuhan terhadap kewajiban pajak (Septiliani & Ismatullah, 2021). Pajak adalah kewajiban yang diamanatkan secara hukum yang mengharuskan orang untuk membayar sebagian dari pajak mereka kepada pemerintah (Iszanudin, Anwar, & Aisyah, 2022). Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) ialah pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor. Dari peraturan yang dikeluarkan oleh Menteri Dalam Negeri Bab 1 Pasal 1 Ayat 3 Tahun 2023, PKB adalah pajak yang dikenakan pada segala sesuatu yang berkaitan dengan kendaraan bermotor (Permendagri No. 6 Tahun 2023). Faktor yang berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak ialah pemahaman mereka terhadap aturan pajak. Jika wajib pajak mempunyai pemahaman yang menyeluruh terkait peraturan, maka kepatuhan mereka akan meningkat (Milleani, 2022).

Badan pendapatan daerah bertanggung jawab untuk meningkatkan pendapatan di tingkat pusat dan daerah. Badan Pendapatan Daerah berfungsi sebagai satuan kerja pendapatan daerah dari pemerintah provinsi Sulawesi Selatan yang diberi kewenangan untuk melaksanakan tanggung jawab di sektor pendapatan, sebagaimana diuraikan dalam UU No. 32 tahun 2004 terkait pemerintahan daerah. Undang-undang ini memberi hak prerogatif pada pemerintah daerah untuk pengelolaan pendapatan daerah, yang meliputi pengenaan pajak daerah, perolehan bagi hasil dari pengelolaan SDA serta aset lainnya di dalam wilayahnya, dan mengamankan sumber penghasilan yang sah untuk membiayai pemerintahan, pembangunan, serta inisiatif masyarakat. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, menargetkan untuk mengalihkan seluruh transaksi pajak dan retribusi daerah ke sistem non-tunai pada tahun 2025. Melalui Bapenda Sulsel, Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, telah mengimplementasikan inovasi dalam pelayanan publik untuk pengurusan PKB dengan memperkenalkan aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile*.

Aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* memudahkan akses pengguna terhadap informasi dan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Fitur-fitur yang ditawarkan antara lain menu lokasi layanan, pelaporan penjualan kendaraan, pembayaran pajak, statistik pembayaran pajak, verifikasi pajak kendaraan, rekomendasi dan pengaduan, serta survei kepuasan terhadap layanan kantor samsat. Penulis mengidentifikasi banyak masalah dalam fungsionalitas aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* berdasarkan umpan balik pengguna di *Play Store* dan *App Store*. Pengguna melaporkan beberapa masalah, termasuk ketidakmampuan untuk mengubah PLAT secara *online* (pajak 5 tahunan), persyaratan verifikasi NIK yang menyulitkan pembayaran untuk pemilik berikutnya,

ketidakmampuan untuk membayar pajak melalui aplikasi untuk kendaraan yang pajaknya belum dibayar lebih dari empat tahun, tidak termasuk biaya dalam fitur penjualan kendaraan/balik nama di dalam aplikasi, terkadang aplikasi mengalami kerusakan yang menghalangi akses, dan keharusan mengambil dokumen pajak tahunan di kantor samsat daripada menerimanya melalui pos.

Metode EUCS bisa diterapkan guna menilai kepuasan pemakai aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile*. Penulis menggunakan pendekatan ini karena pendekatan ini secara efektif menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap program, sehingga dapat mengatasi masalah-masalah yang disebutkan di atas. Metode EUCS mengevaluasi kesenjangan antara pengalaman aktual pengguna dan harapan mereka tentang penggunaan aplikasi (Hapsari, Darmansah, & Utomo, 2022). Penelitian ini menerapkan 5 faktor dari metode EUCS. Faktor-faktor itu yakni : isi (*Content*), akurasi (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease Of Use*), serta ketepatan waktu (*timeliness*) (Darwati & Fitriyani, 2022).

Fokus dalam penelitian ini, pengukuran pengaruh berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile*, dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Faktor-faktor yang dianalisis mencakup *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use*, dan *Timeliness*. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan mengukur persentase pengaruh masing-masing faktor tersebut terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile*. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai aspek-aspek yang paling berpengaruh dalam meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi tersebut.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan jenis penelitian evaluasi dengan pendekatan kuantitatif. Metode ini tujuannya ialah memeriksa data dengan menganalisis informasi yang dikumpulkan (Irmayanti, Dyah Darma Andayani, & Iwan Suhardi, 2022). Strategi penelitian relevan dengan tujuan penelitian, yakni mengukur tingkat efektivitas pengguna dan menganalisa variabel apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile*.

Populasi ialah ruang obyek yang menjadi titik fokus penelitian serta sumber pengumpulan data umum. Populasi ini meliputi subyek yang mempunyai kualitas serta karakter yang dipilih peneliti untuk diteliti, lalu ditentukan kesimpulan (Fadila et al., 2022). Populasi dari penelitian ini ialah pengguna aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* sejumlah 903 orang. Populasi dalam penelitian ini yakni pengguna aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* di Kota Makassar. Metode yang digunakan adalah pendekatan non probability sampling. Non-probability sampling adalah teknik pemilihan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi komponen sampel (Fachreza et al., 2024). Pada metode ini, pemilihan sampel tidak didasarkan pada prinsip probabilitas, artinya tidak setiap anggota populasi memiliki kesempatan untuk menjadi sampel.

Arikunto (2013) berpendapat bahwa jika jumlah sampel kurang dari 100, lebih baik untuk menyertakan semua populasi untuk penelitian. Selain itu, jika jumlah populasinya lebih dari 100, lebih baik mengambil beberapa persen dari jumlah populasi. Maka dari itu, dalam pengambilan sampel yakni sejumlah 13% dari populasi yang berjumlah 903 orang. Dengan demikian jumlah sampel penelitian ini ialah 117,39 di bulatkan jadi 118 orang.

2. 1 Definisi Operasional Variabel

Pada Sugiyono (Sugiyono, 2009) menerangkan, variabel bebas yakni variable yang memengaruhi variable terikat. Variabel *Independent* dari penelitian ini adalah *Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Ease Of Use* (X4), *Timeliness* (X5). Variabel terikat yakni variable yang dipegaruhi oleh variable bebas. Sugiyono (2009) menjelaskan, variabel terikat ataupun variabel kriteria, output, konsekuensi. Variabel terikat dari penelitian ini ialah kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile*.

2. 2 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian menggambarkan hubungan antara satu tahapan dan tahapan lain dari masalah yang sedang diteliti dan dikerjakan dengan cara yang bertahap dan terorganisir. Untuk memberikan arahan dalam menyiapkan penelitian ini, penting untuk memiliki kerangka kerja yang jelas.

a. Identifikasi Masalah

Tahap identifikasi merupakan tahapan yang dilaksanakan guna menguji inti dari masalah, penyebab permasalahan, dan solusi dalam mengatasi masalah. Mengidentifikasi atau memperkirakan anomali yang menimbulkan suatu masalah itulah yang dimaksud dengan mengidentifikasi suatu masalah. Identifikasi masalah adalah titik awal dalam penelitian, membantu menggambarkan perkembangan masalah dengan lebih jelas.

b. Studi Literatur

Pada tahapan ini, penulis mendalami topik yang menjadi fokus penelitiannya, memperluas pemahaman dan wawasan melalui penelusuran komprehensif dari berbagai sumber, antara lain buku, jurnal, sumber internet dan Google Scholar.

c. Konseptual Model

Langkah pertama dalam model konsep penelitian ini adalah identifikasi faktor berdasarkan observasi literatur. Setelah itu dibuatlah sebuah konsep yang bertujuan untuk menunjukkan hubungan antara dimensi kualitas yang diterima dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile*.

d. Pengumpulan Data

Tahapan ini ialah tahap pengumpulan data penelitian menggunakan pendekatan pengisian kuesioner oleh pengguna aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile*. Kuesioner yang digunakan terdiri dari pernyataan yang diimplementasikan dalam bentuk kuesioner online melalui platform Google Form. Responden diminta untuk merespon pernyataan itu dengan menerapkan skala likert sebagai alat ukur untuk menggambarkan pendapat dan persepsinya.

e. Analisis Data

Untuk menguji data yang diperoleh, peneliti menerapkan metode analisa regresi linear berganda yang diterapkan pada penelitian ini ialah guna menganalisa dampak satu ataupun beberapa variabel pada satu variabel

f. Pembuatan Laporan

Pada tahap ini, kesimpulan seluruh kegiatan analisis yang dilakukan akan disusun dan disajikan dalam bentuk laporan penelitian yang komprehensif. Laporan ini memberikan wawasan terperinci tentang keseluruhan proses penelitian, termasuk pengaruh dan metode pengolahan data yang digunakan saat menyelidiki kualitas layanan aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* menerapkan metode EUCS.

2. 3 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara ialah metode mengumpulkan data yang melibatkan kontak langsung diantara pewawancara dan informan. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan informasi dari informan bapenda untuk memperkuat latar belakang

b. Angket

Angket adalah seperangkat pernyataan yang dibuat guna memperoleh data dari responden dengan memberi pertanyaan tertulis. Responden penelitian ini ialah masyarakat kota Makassar yang menggunakan aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile*. Untuk menentukan tingkat pemahaman dan asumsi yang dirasakan pengguna peneliti menggunakan skala Likert

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah bukti pendukung yang bisa menjadi jawaban dalam penelitian. Dokumentasi peneliti ini diperoleh pada saat melakukan wawancara

2. 4 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, Likert digunakan untuk mengukur mentalitas, sentimen dan pandangan orang ataupun sekelompok atas kejadian sosial. Dengan menerapkan skala Likert, variabel yang diperkirakan diubah menjadi variabel indikator. Indikator itu berupa pernyataan atau pertanyaan yang digunakan sebagai tahap awal untuk memasukkan benda-benda instrumen (Saharuddin & Prihatmono, 2020). Data yang diperoleh dalam penelitian ini melalui penyebaran kuesioner terhadap pengguna aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* yang diolah secara statistik deskriptif untuk mengetahui tanggapan responden terhadap sikap pengguna. Pengujian statistik yang digunakan adalah dengan Uji Asumsi Klasik. Untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan, maka harus terlebih dahulu memenuhi uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas, dan uji linearitas. Sedangkan analisis regresi linier berganda digunakan untuk melihat pengaruh anatara lebih dari satu variabel yang dalam penelitian ini adalah *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use* dan *Timeliness* terhadap kepuasan pengguna. Adapun pengujian yang digunakan sebagai berikut :

a. Uji T

Uji T bertujuan yakni guna menganalisa pengaruh variabel bebas pada variabel terikat secara parsial. Uji T memperbaiki pengaruh tiap variabel bebas pada variabel terikat pada model regresi. Variabel bebas dianggap mempengaruhi variabel terikat, tergantung pada pemenuhan kondisi berikut (Farrizqy, Megawaty, & Suryono, 2023).

b. Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Analisa R² (R Square) diterapkan guna mencari tahu besaran tingkat dampak variable bebas tersebut bersamaan pada variable terikat. Pada penelitian ini, pengujian determinasi bertujuan yakni untuk menguji sampai manakah pengaruh variable bebas pada variable terikat. Koefisien determinasi mengukur sampai manakah variabel bebas memengaruhi variabel terikat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menerangkan proses analisis data yang didapat dari tanggapan kuisisioner yang diberikan pada beberapa masyarakat Kota Makassar yang pernah menerapkan Aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile*. Rincian hasil tersebut diolah menggunakan *software* IBM SPSS versi 30. Pengumpulan informasi dilakukan melalui kuesioner

berbasis *web* menggunakan *google form* yang disebarakan kepada pengguna Aplikasi Bapenda Susel *Mobile*. Untuk pengisian, terdapat 30 pernyataan yang disampaikan dalam kuesioner ini. Sebanyak 118 responden yang sudah memberi pendapat tersebut serta dianggap valid. Berikut adalah profil responden meliputi tiga kategori:

Tabel 1. Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	66	55,9%
Perempuan	52	44,1%
Total	118	100%

Berdasar pada tabel 1 laki-laki memiliki jumlah 66 orang presentase 55,9% serta perempuan sejumlah 52 orang dengan presentase 44,1%.

Tabel 2. Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
<20 Tahun	21	17,8%
21-30 Tahun	51	43,2%
31-40 Tahun	37	31,4%
>50 Tahun	9	7,6%
Total	118	100%

Berdasarkan pada tabel 2 orang yang berusia <20 tahun berjumlah 21 orang dengan nilai persentase 17,8%, 21-30 Tahun berjumlah 51 orang dengan persentase 43,2%, 31-40 Tahun berjumlah 37 orang dengan persentase 31,4%, dan usia >50 tahun berjumlah 9 orang dengan persentase 7,6%.

Tabel 3. Frekuensi Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

Kecamatan	Jumlah	Persentase
Biringkanaya	1	0,8%
Bontoala	2	1,7%
Makassar	25	21,2%
Mamajang	9	7,6%
Manggala	2	1,7%
Mariso	4	3,4%
Panakkukang	2	1,7%
Rappocini	31	26,3%
Tallo	6	5,1%
Tamalate	30	25,4%
Ujung Pandang	6	5,1%
KTotal	118	100%

Sesuai tabel 3 Biringkanaya memiliki jumlah 1 orang dengan persentase 0,8%, Bontoala sejumlah 2 orang ataupun 1,7%, Makassar berjumlah 25 orang ataupun 21,2%, Mamajang sebanyak 9 orang ataupun 7,6%, Manggala sebanyak 2 orang ataupun 1,7%, Mariso berjumlah 4 orang dengan persentase 3,4%, Panakkukang sejumlah 2 orang ataupun 1,7%, Rappocini sejumlah 31 orang ataupun 26,3%, Tallo sejumlah 6 orang dengan persentase 5,1%, Tamalate sejumlah 30 orang dengan persentase 25,4%, dan Ujung Pandang sebanyak 6 orang ataupun 5,1%.

3.1 Uji Validitas

Uji ini diterapkan guna mengevaluasi sampai manakah instrumen tersebut valid dengan menyebar kuisioner. Uji validitas penelitian ini memiliki tujuan yakni guna memutuskan apakah pernyataan yang diterapkan telah berhasil dalam memperkirakan variabel penelitian (Darwati & Fitriyani, 2022).

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

No	Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	<i>Content (X1)</i>			
	X1.1	0,784	0,2363	Valid
	X1.2	0,652	0,2363	Valid
	X1.3	0,745	0,2363	Valid
	X1.4	0,753	0,2363	Valid
	X1.5	0,686	0,2363	Valid
2	<i>Accuracy (X2)</i>			
	X2.1	0,787	0,2363	Valid
	X2.2	0,813	0,2363	Valid
	X2.3	0,733	0,2363	Valid
	X2.4	0,710	0,2363	Valid
	X2.5	0,748	0,2363	Valid
3	<i>Format (X3)</i>			
	X3.1	0,818	0,2363	Valid
	X3.2	0,784	0,2363	Valid
	X3.3	0,665	0,2363	Valid
	X3.4	0,648	0,2363	Valid
	X3.5	0,775	0,2363	Valid
4	<i>Ease Of Use (X4)</i>			
	X4.1	0,696	0,2363	Valid
	X4.2	0,682	0,2363	Valid
	X4.3	0,636	0,2363	Valid
	X4.4	0,607	0,2363	Valid
	X4.5	0,536	0,2363	Valid
5	<i>Timeliness (X5)</i>			
	X5.1	0,730	0,2363	Valid
	X5.2	0,720	0,2363	Valid
	X5.3	0,720	0,2363	Valid
	X5.4	0,727	0,2363	Valid
	X5.5	0,672	0,2363	Valid
6	<i>User Satisfaction (Y)</i>			
	Y1	0,735	0,2363	Valid
	Y2	0,743	0,2363	Valid

No	Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
	Y3	0,687	0,2363	Valid
	Y4	0,636	0,2363	Valid
	Y5	0,560	0,2363	Valid

Dari tabel 4 , dapat diasumsikan yakni seluruh indikator variabel adalah valid karena ditunjukkan bahwa nilai r hitung yang didapat pada tiap indikator lebih besar dari pada nilai r tabel, dan itu berarti yakni semua indikator variabel dapat dianalisis lebih lanjut karena memenuhi standar.

3.2 Uji Reliabilitas

Uji ini dilaksanakan guna menunjukkan sampai manakah hasil pengukuran tetap konsisten saat dilaksanakan pengujian ulang. Pengujian reliabilitas berarti memutuskan apakah kuesioner yang diterapkan pada penelitian memberi ukuran yang stabil atau tidak.

Tabel 5. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Cronbach's	Keterangan
1	<i>Content (X1)</i>	0,775 > 0,60	Reliabel
2	<i>Accuracy (X2)</i>	0,813 > 0,60	Reliabel
3	<i>Format (X3)</i>	0,794 > 0,60	Reliabel
4	<i>Ease Of Use (X4)</i>	0,620 > 0,60	Reliabel
5	<i>Timeliness (X5)</i>	0,757 > 0,60	Reliabel
6	<i>User Satisfaction (Y)</i>	0,701 > 0,60	Reliabel

Dari tabel 5, maka bisa ditarik kesimpulan bahwa semua variabel dapat dianggap kuat karena ditunjukkan bahwa insentif Cronbach's Alpha untuk tiap variable lebih besar dari 0,60.

3.3 Uji Normalitas

Uji ini bertujuan yakni guna mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal ataupun tidak. Jika nilai residu terdistribusi normal, maka itu ialah model regresi yang baik. Uji ini menerapkan uji Kolmogorov- Smirnov.

Tabel 6. Rangkuman Hasil Uji Normalitas

No	Variabel	Hasil Uji	Nilai Sig	Keterangan
1	<i>Content (X1)</i> <i>Accuracy (X2)</i> <i>Format (X3)</i> <i>Ease Of Use (4)</i> <i>Timeliness (X5)</i>	0,200	0,05	Nilai Berdistribusi Normal

Dari data output menerapkan SPSS, bisa diterangkan yakni nilai sig. 0.200. Bila nilai sig. > 0,05, maka data penelitian ini berdistribusi normal serta bisa diterapkan untuk tahapan berikutnya.

3.4 Uji Linearitas

Analisis linearitas bertujuan mengukur signifikansi hubungan linier diantara dua variabel. Bila deviasi linearitas $\leq 0,05$, maka keduanya memiliki hubungan linier signifikan. Namun, jika $> 0,05$, maka hubungan linier signifikan tidak ditemukan. Berikut hasil pengujiannya:

Tabel 7. Hasil Uji Linearitas

No	Variabel	Nilai Sig	Keterangan
1	<i>Content (X1)</i>	0,167 > 0,05	Data berdistribusi linear
2	<i>Accuracy (X2)</i>	0,136 > 0,05	Data berdistribusi linear
3	<i>Format (X3)</i>	0,051 > 0,05	Data berdistribusi linear
4	<i>Ease Of Use (X4)</i>	0,406 > 0,05	Data berdistribusi linear

5	<i>Timeliness</i> (X5)	0,653 > 0,05	Data berdistribusi linear
---	------------------------	--------------	---------------------------

Dari tabel 7, hasil uji linearitas variabel dengan *User Satisfaction* menunjukkan nilai deviation from linearity lebih besar dari 0,05 jadi kesimpulannya yakni ada korelasi linear diantara variable *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use*, dan *Timeliness* dengan *User Satisfaction*.

3.5 Uji T

Uji t diterapkan guna menilai dampak individu tiap variable bebas pada variable terikat pada model regresi.

Tabel 8. Hasil Uji T

No	Variabel	Nilai t Hitung	Nilai Sig	Hasil Hipotesis	Keterangan
1	<i>Content</i> (X1)	2,372 > 1.98137	0,019 < 0,05	Diterima	Berpengaruh Terhadap <i>User Satisfaction</i> (Y)
2	<i>Accuracy</i> (X2)	-4,094 > 1.98137	0,001 < 0,05	Diterima	Berpengaruh Terhadap <i>User Satisfaction</i> (Y)
3	<i>Format</i> (X3)	0,418 < 1.98137	0,676 > 0,05	Ditolak	Tidak Berpengaruh Terhadap <i>User Satisfaction</i> (Y)
4	<i>Ease Of Use</i> (X4)	-2,247 > 1.98137	0,027 < 0,05	Diterima	Berpengaruh Terhadap <i>User Satisfaction</i> (Y)
5	<i>Timeliness</i> (X5)	-2,796 > 1.98137	0,006 < 0,05	Diterima	Berpengaruh Terhadap <i>User Satisfaction</i> (Y)

Dari hasil uji t, maka keismpulannya yakni mengenai hipotesis penelitian ini:
H1 : *Content* (X1) memengaruhi signifikan pada *User Satisfaction* (Y) dalam menggunakan Aplikasi Bapenda Susel *Mobile*.

H2 : *Accuracy* (X2) memengaruhi signifikan atas *User Satisfaction* (Y) dalam menggunakan Aplikasi Bapenda Susel *Mobile*.

H3 : *Format* (X3) tidak memengaruhi signifikan atas *User Satisfaction* (Y) dalam menggunakan Aplikasi Bapenda Susel *Mobile*.

H4 : *Ease Of Use* (X4) mempengaruhi signifikan atas *User Satisfaction* (Y) di dalam menggunakan Aplikasi Bapenda Susel *Mobile*.

H5 : *Timeliness* (X5) mempengaruhi signifikan atas *User Satisfaction* (Y) dalam menggunakan Aplikasi Bapenda Susel *Mobile*.

3.6 Koefisien Deteriminasi (R²)

Tabel 9. Hasil Koefisien Determinasi Parsial

No	Variabel	Nilai R Square	Besar Pengaruh
1	<i>Content</i> (X1)	0,043	4,3%
2	<i>Accuracy</i> (X2)	0,150	15%
3	<i>Format</i> (X3)	0,005	0,5%
4	<i>Ease Of Use</i> (X4)	0,034	3,4%

5	<i>Timeliness</i> (X5)	0,066	6,6%
---	---------------------------	-------	------

Output tabel 9, yaitu Hasil dari Koefisien Determinasi Parsial yang diketahui besarnya pengaruh setiap variabel terhadap kepuasan pengguna yakni variabel *Content* (4,3%), *Accuracy* (15%), *Ease Of Use* (3,4%), dan *timeliness* (6,6%) serta terdapat satu variabel yang ditolak yaitu *Format* (0,5%).

Penelitian ini membantu pengujian lewat pengujian validitas serta pengujian reliabilitas. Seluruh data penelitian ini terbukti valid serta dapat dipercaya. Uji normalitas juga menunjukkan yakni data berdistribusi dengan normal, dan Linear. Pada uji t variabel *Content* (X1), variabel *Accuracy* (X2), *Ease Of Use* (X4), dan *timeliness* (X5) mempengaruhi signifikan pada *User Satisfaction* (Y) dan *Format* (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y). Serta dari hasil pengujian Koefisien Determinasi Parsial didapatkan hasil dari variabel *Content* (4,3%), *Accuracy* (15%), *Format* (0,5%), *Ease Of Use* (3,4%), dan *timeliness* (6,6%) terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan pengguna).

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian kualitas layanan Aplikasi Bapenda Susel *Mobile* meliputi variabel *Content*, *Format*, *Ease Of Use*, *Accuracy*, serta *timeliness* pada kepuasan pengguna:

- a. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *Content* berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* dengan nilai 4,3% dan dinyatakan diterima.
- b. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *Accuracy* berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* dengan 15% dan dinyatakan diterima.
- c. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *Format* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* dengan nilai 0,5% dan dinyatakan ditolak.
- d. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *Ease Of Use* berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* dengan nilai 3,4% dan dinyatakan diterima.
- e. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *Timeliness* atau ketepatan waktu berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* dengan nilai 6,6% dan dinyatakan diterima.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Darwati, L., & Fitriyani, F. (2022). Analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Just IT : Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi Dan Komputer*, 12(2), 34–42.
- Fachreza, K. A., Harvian, M., Zahra, N., Islam, M. I., Daffa, M., Chair, M., & Wardiyah, M. L. (2024). Analisis Komparatif antara Probability dan Nonprobability dalam Penelitian Pemasaran. *Jurnal Pajak Dan Analisis Ekonomi Syariah*, 1(3), 108–120.
- Fadila, A., Malik, L. R., Razak, A., Islam, U., Sultan, N., Muhammad, A., & Samarinda, I. (2022). PERBANDINGAN MINAT BELAJAR SISWA ANTARA SISTEM PEMBELAJARAN LURING DAN DARING DI KELAS V SDI AL AZHAR 47 SAMARINDA. *INSTRUKTUR: Jurnal Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah*, 1(2), 77–86.
- Farrizqy, R. H., Megawaty, D. A., & Suryono, R. R. (2023). ANALISIS KINERJA WEBSITE

- PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 4(3), 340–348.
- Hapsari, D. A. I., Darmansah, D., & Utomo, H. W. (2022). Analisis User Satisfaction Terhadap Sistem Informasi Website PKL Fakultas Informatika Menggunakan Metode EUCS. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(4), 952–958.
- Irmayanti, Dyah Darma Andayani, & Iwan Suhardi. (2022). Evaluasi Pembelajaran Daring Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Teknik Informatika dan Komputer Di Tengah Pandemi Covid-19. *Information Technology Education Journal*, 1(1), 100–103.
- Iszanudin, F. P., Anwar, A. S., & Aisyah, S. (2022). Sistem Self Assesment, Dan Pengetahuan Mekanisme Dalam Pemungutan Wajib Pajak Di Indonesia. *OSF Preprints*.
- Milleani, A. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di. *Journal.Stekom.Ac.IdA MilleaniKompak: Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi, 2022•journal.Stekom.Ac.Id.*
- Saharuddin, & Prihatmono, M. W. (2020). Analisis Usability Google Classroom Menggunakan Metode Skala Likert. *Jurnal Informatika Progres*, 12(2), 53–61. <https://doi.org/10.56708/PROGRES.V12I2.184>
- Septriliani, L., & Ismatullah, I. (2021). PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI. *JAE (JURNAL AKUNTANSI DAN EKONOMI)*, 6(1), 92–102.
- Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 162–175.
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. *Bandung: Alfabeta*.