Efektivitas Digitalisasi Administrasi Penempatan Pekerja Migran Indonesia Melalui Siskop2mi

Jimmy Jonshon
Sistem Informasi, Fakultasi Teknologi Informasi, Universitas Merdeka Malang
e-mail: sirjimmy139@gmail.com

Kata Kunci:

Digitalisasi
Administasi
Penempatan
Pekerja Migran Indonesia
Siskop2mi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh dimensi *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi SISKOP2MI dari pihak Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (P3MI), baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif dan metode survei *cross-sectional*. Populasi penelitian berjumlah 266 pengguna, dengan sampel sebanyak 142 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis Google Forms menggunakan skala Likert dan dianalisis dengan IBM SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *content* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi 0,012; *accuracy* sebesar 0,000; *format* sebesar 0,004; *ease of use* sebesar 0,000; dan *timeliness* sebesar 0,003. Seluruh variabel secara simultan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai R Square sebesar 0,727 menunjukkan bahwa kelima dimensi EUCS mampu menjelaskan 72,7% variasi kepuasan pengguna, sedangkan 27,3% dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian.

Keyword:

Digitalization
Administration
Placement
Indonesian Migrant Workers
Siskop2mi

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of End User Computing Satisfaction (EUCS) dimensions—namely content, accuracy, format, ease of use, and timeliness—on user satisfaction with the SISKOP2MI application among Indonesian Migrant Worker Placement Companies (P3MI), both partially and simultaneously. The study employs a quantitative approach, specifically an associative research design using a cross-sectional survey method. The study population consists of 266 users, with a sample size of 142 respondents. Data were collected via Google Forms questionnaires using a Likert scale and analyzed using IBM SPSS through tests for validity, reliability, classical assumptions, multiple linear regression, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination. The results indicate that content significantly influences user satisfaction (significance value of 0.012), as do accuracy (0.000), format (0.004), ease of use (0.000), and timeliness (0.003). All variables simultaneously exert a significant influence on user satisfaction. An R-square value of 0.727 indicates that the five EUCS dimensions explain 72.7% of the variation in user satisfaction, while the remaining 27.3% is influenced by factors outside the research model.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi dalam berbagai bidang, termasuk penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Digitalisasi pemerintahan melalui penerapan *e-government* menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat [1]. United Nations menjelaskan bahwa *e-government* tidak hanya berkaitan dengan pemanfaatan teknologi dalam penyediaan layanan, tetapi juga mendukung keterbukaan informasi, partisipasi masyarakat, dan peningkatan kualitas pengambilan keputusan pemerintah. Oleh karena itu, keberhasilan penerapan sistem informasi pemerintahan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan pengalaman yang baik bagi penggunanya.[2]

Salah satu bidang pelayanan publik yang mengalami transformasi digital adalah pengelolaan Pekerja Migran Indonesia (PMI). PMI memiliki peran penting dalam perekonomian nasional melalui kontribusi remitansi, tetapi proses penempatannya masih menghadapi berbagai persoalan, seperti penempatan ilegal, ketidaktepatan administrasi, keterbatasan informasi, dan perlindungan hukum yang belum optimal. Dalam rangka meningkatkan tata kelola penempatan dan pelindungan PMI, pemerintah mengembangkan Sistem Komputerisasi Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (SISKOP2MI). Sistem ini digunakan untuk mendukung pengelolaan data dan proses administrasi PMI secara terintegrasi, mulai dari pendaftaran, pengelolaan dokumen, penempatan, hingga pelindungan pekerja migran. Penerapan SISKOP2MI diharapkan mampu menciptakan proses pelayanan yang lebih transparan, akurat, efektif, dan efisien.

Dalam pelaksanaannya, SISKOP2MI melibatkan berbagai pihak, termasuk Pekerja Migran Indonesia dan Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (P3MI). P3MI sebagai pihak yang terlibat langsung dalam proses administrasi dan penempatan PMI memiliki intensitas penggunaan sistem yang relatif tinggi. Oleh sebab itu, persepsi dan kepuasan P3MI sebagai pengguna akhir (*end user*) menjadi salah satu aspek penting untuk mengetahui keberhasilan implementasi SISKOP2MI. Meskipun sistem dikembangkan untuk mempermudah proses administrasi, dalam praktiknya masih terdapat sejumlah kendala, seperti beberapa menu yang belum mudah dipahami, proses input data yang membutuhkan waktu, *loading* sistem, sinkronisasi data yang belum optimal, serta informasi yang belum selalu diperbarui secara cepat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kualitas sistem dari perspektif pengguna.

DeLone dan McLean melalui model keberhasilan sistem informasi menjelaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berhubungan dengan penggunaan dan kepuasan pengguna serta memberikan dampak terhadap manfaat yang diperoleh [3]. Kepuasan pengguna menjadi indikator penting karena menggambarkan sejauh mana sistem mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya. Sejalan dengan hal tersebut, Bailey dan Pearson menempatkan

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

kepuasan pengguna sebagai salah satu ukuran penting dalam mengevaluasi efektivitas sistem informasi. Dengan demikian, pengukuran kepuasan pengguna diperlukan untuk mengetahui sejauh mana SISKOP2MI telah mampu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan P3MI.[4]

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh [5]. EUCS mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Dimensi *content* berkaitan dengan kelengkapan dan relevansi informasi yang tersedia, *accuracy* mengukur ketepatan informasi yang dihasilkan, *format* berkaitan dengan bentuk dan tampilan informasi, *ease of use* menunjukkan kemudahan sistem untuk dipelajari dan digunakan, sedangkan *timeliness* berkaitan dengan kecepatan sistem dalam menyediakan informasi. Kelima dimensi tersebut dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pengalaman pengguna dalam memanfaatkan suatu sistem informasi.[6]

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa EUCS relevan digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna berbagai sistem informasi. Ismatullah, Widodo, dan Nugraheni melalui kajian literatur menemukan bahwa lima dimensi EUCS, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, memiliki keterkaitan dengan kepuasan pengguna sistem informasi kesehatan. [7]. Ismiati (2018) juga menemukan bahwa pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) berada pada kategori puas dengan tingkat kepuasan sebesar 74,10% berdasarkan lima dimensi EUCS. Sementara itu, Kanthi dkk dalam penelitian mengenai aplikasi BRImo menunjukkan bahwa dimensi *format* menjadi faktor yang dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna, sedangkan *timeliness* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan [8]. Robbaniyah dan Indriyanti menemukan bahwa dimensi EUCS dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan SINAR pada aplikasi Digital Korlantas POLRI [9]. Penelitian Pibriana dan Fitriyani pada pengguna *e-learning* menunjukkan bahwa *content*, *accuracy*, dan *format* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *ease of use* dan *timeliness* tidak berpengaruh secara signifikan secara parsial, namun seluruh dimensi EUCS secara simultan tetap berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.[10]

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengaruh masing-masing dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna dapat berbeda sesuai dengan karakteristik sistem, pengguna, dan konteks layanan. Hal tersebut menunjukkan adanya ruang penelitian untuk menguji kembali penerapan EUCS pada sistem informasi pelayanan publik, khususnya SISKOP2MI. Penelitian mengenai kepuasan pengguna SISKOP2MI dari perspektif P3MI masih relatif terbatas, padahal P3MI merupakan salah satu pihak yang berperan langsung dalam proses administrasi dan penempatan PMI melalui sistem tersebut. Selain itu, hasil pra-penelitian menunjukkan adanya kendala dalam kemudahan penggunaan, kecepatan akses, sinkronisasi data, dan kualitas informasi yang disajikan. Kondisi tersebut menjadi dasar penting untuk melakukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna SISKOP2MI secara lebih terukur.

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi SISKOP2MI dari pihak P3MI, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan kajian sistem informasi, khususnya penerapan metode EUCS pada pelayanan publik berbasis digital. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola SISKOP2MI dalam mengidentifikasi aspek sistem yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan sehingga kualitas pelayanan dan pengalaman pengguna dapat menjadi lebih optimal.

Berdasarkan teori EUCS dan hasil penelitian terdahulu, penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SISKOP2MI dari pihak P3MI. Selain itu, kelima dimensi EUCS secara simultan diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SISKOP2MI. Dengan demikian, pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas isi informasi, akurasi, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu penyajian informasi mampu menjelaskan tingkat kepuasan P3MI sebagai pengguna akhir SISKOP2MI.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif untuk menganalisis pengaruh dimensi *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi SISKOP2MI. Pengumpulan data dilakukan menggunakan metode survei melalui kuesioner dengan desain *cross-sectional*, yaitu data dikumpulkan pada satu periode tertentu tanpa memberikan perlakuan kepada responden [11]. Populasi penelitian berjumlah 266 pengguna SISKOP2MI yang berasal dari data PMI Malang tahun 2025, dengan jumlah sampel sebanyak 142 responden. Responden merupakan pengguna SISKOP2MI dari pihak P3MI yang memenuhi kriteria penelitian.

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas *content* (X1), *accuracy* (X2), *format* (X3), *ease of use* (X4), dan *timeliness* (X5), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pengguna (Y). *Content* mengukur kelengkapan dan relevansi informasi, *accuracy* mengukur ketepatan informasi, *format* menilai tampilan dan penyajian informasi, *ease of use* mengukur kemudahan penggunaan sistem, dan *timeliness* mengukur kecepatan serta ketepatan waktu penyajian informasi. Kepuasan pengguna menunjukkan tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna setelah menggunakan SISKOP2MI. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan teori EUCS dan penelitian terdahulu, kemudian diukur menggunakan skala Likert 1–5. Sebelum digunakan,

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

instrumen diuji validitas dan reliabilitas untuk memastikan setiap pernyataan mampu mengukur variabel secara tepat dan konsisten.[12]

Data dikumpulkan melalui kuesioner daring menggunakan Google Forms yang disebarkan kepada pengguna SISKOP2MI dari pihak P3MI. Responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan petunjuk pengisian sebelum memberikan jawaban. Teknik ini digunakan karena memudahkan distribusi, mempercepat pengumpulan data, serta meningkatkan efisiensi waktu dan biaya penelitian.[13]

Data yang terkumpul dianalisis secara kuantitatif menggunakan IBM SPSS Statistics. Analisis diawali dengan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban. Selanjutnya dilakukan uji validitas menggunakan korelasi Product Moment Pearson dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Setelah itu, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas sebagai prasyarat analisis regresi. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness* terhadap kepuasan pengguna. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel secara parsial, sedangkan uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh kelima variabel secara simultan. Analisis juga dilengkapi dengan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui kemampuan dimensi EUCS dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna.[15]

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Uji Validitas

Indikator/Variabel	Korelasi Pearson (r)	P-value	Batas Min. P	Keterangan
X1 – Content	0,493	0,000	< 0,05	Valid
X2 – Accuracy	0,471	0,000	< 0,05	Valid
X3 – Format	0,580	0,000	< 0,05	Valid
X4 – Ease of Use	0,586	0,000	< 0,05	Valid
X5 – Timeliness	0,374	0,000	< 0,05	Valid
Y.1 – Kualitas Sistem Sesuai Harapan	0,641	0,000	< 0,05	Valid
Y.2 – Pengguna Merasa Puas terhadap Layanan Sistem	0,655	0,000	< 0,05	Valid
Y.3 – Sistem Membantu Pekerjaan Pengguna	0,633	0,000	< 0,05	Valid
Y.4 – Pengguna Merasa Nyaman Menggunakan Sistem	0,203	0,015	< 0,05	Valid

Sumber : Data Jawaban Responden Diolah dengan SPSS 20

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh indikator EUCS, yaitu *Content* (0,493), *Accuracy* (0,471), *Format* (0,580), *Ease of Use* (0,586), dan *Timeliness* (0,374), memiliki nilai signifikansi 0,000 < 0,05 sehingga dinyatakan valid. Pada variabel kepuasan pengguna, seluruh indikator juga valid dengan nilai korelasi berkisar 0,203–0,655 dan signifikansi 0,000–0,015 < 0,05. Korelasi tertinggi terdapat pada indikator Y.2 (*Pengguna Merasa Puas terhadap Layanan Sistem*) sebesar 0,655, sedangkan terendah pada Y.4 (*Pengguna Merasa Nyaman Menggunakan Sistem*) sebesar 0,203. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan layak digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi SISKOP2MI pada P3MI.

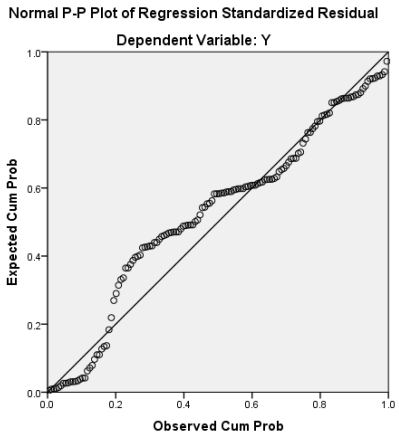
Tabel 2. Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	*Cronbach's Alpha Based on Standardized Items*	*N of Items*
.692	.699	9

Sumber : Data Jawaban Responden Diolah dengan SPSS 20

Menurut Ghozali, instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach’s Alpha > 0,60. Hasil pengujian menunjukkan nilai Cronbach’s Alpha sebesar 0,692 dan Cronbach’s Alpha Based on Standardized Items sebesar 0,699. Karena kedua nilai tersebut melebihi 0,60, maka 9 item pernyataan pada instrumen EUCS dan kepuasan pengguna dinyatakan reliabel, konsisten, dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan model regresi linier berganda memenuhi persyaratan statistik sehingga hasil analisis dapat diandalkan. Menurut Ghozali, model regresi yang baik harus memenuhi asumsi dasar agar estimasi parameter tidak bias [15]. Dalam penelitian ini, pengujian meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal sebagai salah satu prasyarat analisis regresi.



Gambar 1. P-Plot
Sumber : Hasil pengolahan SPSS

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Hasil uji normalitas menggunakan Normal P-P Plot menunjukkan bahwa titik-titik residual menyebar di sekitar dan mengikuti garis diagonal. Dengan demikian, residual berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas sehingga layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Hubungan Variabel	Nilai Koefisien Regresi (B)	t Value	P-value	Batas Minimum P	Keterangan
Content (X1) → Kepuasan Pengguna (Y)	0,289	2,848	0,012	< 0,05	Signifikan
Accuracy (X2) → Kepuasan Pengguna (Y)	0,449	4,636	0,000	< 0,05	Signifikan
Format (X3) → Kepuasan Pengguna (Y)	0,339	3,654	0,004	< 0,05	Signifikan
Ease of Use (X4) → Kepuasan Pengguna (Y)	0,447	4,657	0,000	< 0,05	Signifikan
Timeliness (X5) → Kepuasan Pengguna (Y)	0,301	3,009	0,003	< 0,05	Signifikan

Sumber: Data Jawaban Responden Diolah dengan SPSS 20

Hasil uji regresi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,727, yang berarti variabel *Content, Accuracy, Format, Ease of Use,* dan *Timeliness* mampu menjelaskan 72,7% variasi kepuasan pengguna aplikasi SISKOP2MI. Sementara itu, 27,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, dimensi EUCS memiliki kontribusi yang kuat terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Content terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel Content (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SISKOP2MI (Y) dengan nilai p-value sebesar 0,012 < 0,05 dan nilai t hitung sebesar 2,848. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H1 diterima, sehingga Content memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Secara teoritis, dalam model EUCS aspek content berhubungan dengan sejauh mana sistem informasi menyediakan ketersediaann informasi yang aktual, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin baik kualitas konten yang disajikan oleh sistem, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Dalam konteks Aplikasi SISKOP2MI, hasil ini menunjukkan bahwa pengguna merasa informasi yang tersedia di dalam aplikasi sudah cukup membantu dalam mendukung aktivitas mereka, baik dari segi kelengkapan data maupun relevansi informasi yang disajikan. Ketika konten yang disediakan mampu menjawab kebutuhan pengguna secara tepat, maka pengguna akan merasa lebih puas dan cenderung terus menggunakan sistem tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

bahwa semakin baik Content yang disediakan oleh Aplikasi SISKOP2MI, maka semakin tinggi tingkat Kepuasan Pengguna.

Pengaruh Accuracy terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel X2 berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SISKOP2MI (Y) dengan nilai p-value sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung sebesar 4,636. Dengan demikian, hipotesis H2 diterima, sehingga Accuracy memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Secara teoritis, dalam model EUCS aspek accuracy menggambarkan tingkat ketepatan, keakuratan, dan kebenaran informasi yang dihasilkan oleh sistem. Informasi yang akurat akan mengurangi kesalahan dalam pengambilan keputusan serta meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem yang digunakan.

Dalam konteks Aplikasi SISKOP2MI, hasil ini memperlihatkan bahwa pengguna menilai informasi yang disajikan oleh aplikasi sudah cukup akurat dan dapat diandalkan. Ketepatan data yang dihasilkan sistem menjadi faktor penting yang membuat pengguna merasa yakin dalam menggunakan aplikasi tersebut untuk mendukung pekerjaan mereka. Semakin akurat informasi yang disediakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat Accuracy pada Aplikasi SISKOP2MI, maka semakin tinggi pula Kepuasan Pengguna.

Pengaruh Format terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa variabel Format (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SISKOP2MI (Y) dengan nilai p-value sebesar 0,004 < 0,05 dan nilai t hitung sebesar 3,654. Dengan demikian, hipotesis H3 diterima, sehingga Format memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Secara teoritis dalam model EUCS aspek format mengacu pada cara penyajian informasi yang dihasilkan oleh sistem untuk dipahami oleh pengguna. Format yang baik akan mempermudah pengguna dalam mengakses dan menginterpretasikan informasi.

Dalam konteks Aplikasi SISKOP2MI, hasil ini menghasilkan bahwa pengguna menilai tampilan dan penyajian informasi dalam aplikasi sudah cukup baik, rapi, dan mudah dipahami. Penyajian informasi yang terstruktur dengan baik membantu pengguna dalam memahami data tanpa kesulitan, sehingga meningkatkan kenyamanan dalam penggunaan sistem. Semakin baik format penyajian informasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik Format pada Aplikasi SISKOP2MI, maka semakin tinggi Kepuasan Pengguna.

Pengaruh Ease of Use terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa variabel X4 berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SISKOP2MI (Y) dengan nilai p-value sebesar 0,000 < 0,05

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

dan nilai t hitung sebesar 4,657. Dengan demikian, hipotesis H4 diterima, sehingga Ease of Use memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Secara teoritis dalam model EUCS, aspek ease of use berkaitan dengan kemudahan sistem untuk dipelajari, dioperasikan, serta dipahami oleh pengguna. Sistem yang mudah digunakan akan mengurangi beban kerja pengguna, meningkatkan efisiensi, serta membuat pengguna lebih nyaman dalam berinteraksi dengan aplikasi.

Dalam konteks Aplikasi SISKOP2MI, hasil ini menunjukkan bahwa pengguna menilai aplikasi cukup mudah digunakan dalam mendukung aktivitas mereka. Kemudahan dalam navigasi, pengoperasian fitur, serta akses terhadap informasi membuat pengguna lebih cepat beradaptasi dengan sistem. Kondisi ini berdampak pada meningkatnya kepuasan pengguna karena mereka tidak mengalami kesulitan yang berarti dalam menggunakan aplikasi tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi Ease of Use pada Aplikasi SISKOP2MI, maka semakin tinggi Kepuasan Pengguna.

Pengaruh Timeliness terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa variabel Timeliness (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SISKOP2MI (Y) dengan nilai p-value sebesar 0,003 < 0,05 dan nilai t hitung sebesar 3,009. Dengan demikian, hipotesis H5 diterima, sehingga Timeliness memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Secara teoritis dalam model EUCS, aspek timeliness berkaitan dengan ketepatan waktu sistem dalam menyediakan informasi, termasuk seberapa cepat data diperbarui dan tersedia ketika dibutuhkan oleh pengguna. Informasi yang tepat waktu akan membantu pengguna dalam mengambil keputusan secara lebih efektif dan efisien.

Dalam konteks Aplikasi SISKOP2MI, hasil ini menunjukkan bahwa pengguna menilai sistem mampu menyajikan informasi dengan cukup cepat dan sesuai kebutuhan waktu pengguna. Ketersediaan informasi yang tidak terlambat membuat pengguna dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efektif, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan terhadap aplikasi tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik Timeliness pada Aplikasi SISKOP2MI, maka semakin tinggi Kepuasan Pengguna.

Pengaruh Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan bahwa variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SISKOP2MI (Y). Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji F yang memperoleh nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (Sig. < 0,05), sehingga hipotesis H6 diterima. Hasil analisis juga menunjukkan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,727, yang berarti bahwa kelima variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi Kepuasan Pengguna sebesar 72,7%, sedangkan 27,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian.

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

Secara teoritis, model EUCS menjelaskan bahwa kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi dipengaruhi oleh beberapa dimensi utama. Kelima dimensi tersebut saling melengkapi dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas sistem informasi. Apabila sistem mampu menyajikan informasi yang sesuai kebutuhan, akurat, memiliki tampilan yang baik, mudah digunakan, serta memberikan informasi secara tepat waktu, maka tingkat kepuasan pengguna akan semakin tinggi.

Dalam konteks Aplikasi SISKOP2MI, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh satu aspek tertentu, tetapi merupakan hasil dari kombinasi seluruh dimensi kualitas sistem yang dirasakan oleh pengguna. Pengguna akan merasa puas apabila aplikasi mampu menyediakan informasi yang lengkap dan relevan, menghasilkan data yang akurat, memiliki tampilan antarmuka yang mudah dipahami, mudah dioperasikan dalam setiap proses pelayanan, serta mampu memberikan informasi secara cepat dan tepat waktu. Kinerja yang baik pada seluruh aspek tersebut akan meningkatkan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan aplikasi SISKOP2MI untuk mendukung aktivitas pelayanan dan administrasi pekerja migran Indonesia.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness yang dimiliki Aplikasi SISKOP2MI, maka semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas aplikasi secara menyeluruh pada seluruh dimensi EUCS menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna SISKOP2MI.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi SISKOP2MI. Dimensi *content* (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi 0,012 < 0,05, *accuracy* (X2) berpengaruh dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, *format* (X3) berpengaruh dengan nilai signifikansi 0,004 < 0,05, *ease of use* (X4) berpengaruh dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, dan *timeliness* (X5) berpengaruh dengan nilai signifikansi 0,003 < 0,05. Dengan demikian, seluruh hipotesis parsial diterima. Secara simultan, *content, accuracy, format, ease of use,* dan *timeliness* juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi SISKOP2MI, yang menunjukkan bahwa kelima dimensi EUCS secara bersama-sama mampu menjelaskan dan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

DAFTAR RUJUKAN

[1] G. Ngurah, S. Wijaya, and W. K. Suwastika, “Analisis kepuasan pengguna e-learning menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS).,” *Jurnal Teknologi Informasi.*, 2017.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

[2] United Nations, “United Nations e-government survey 2020: Digital government in the decade of action for sustainable development. United Nations.,” 2020. doi: https://publicadministration.un.org/egovkb.

[3] W. H. Delone and E. R. Mclean, “The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update.,” *Journal of Management Information Systems*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003, doi: https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748.

[4] J. E. , & P. S. W. Bailey, “Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction,” *Manage. Sci.*, vol. 29, no. 5, pp. 530–545, 1983, doi: https://doi.org/10.1287/mnsc.29.5.530.

[5] W. J. Doll, X. Deng, T. S. Raghunathan, G. Torkzadeh, and W. Xia, “The measurement of end-user computing satisfaction.,” *MIS Quarterly, Academy of Management Journal, Decision Sci-ences*, vol. 12, no. 2, pp. 259–274, 1988.

[6] F. S. Indriyani, Nanda Kurnia Wardati, and Yusril Izzi Arlisa Amiri, “Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap Website Program Studi Sistem Informasi Universitas XYZ Menggunakan Metode EUCS dan IPA,” *Jurnal Teknik Informatika dan Teknologi Informasi*, vol. 6, no. 2, pp. 583–598, Aug. 2026, doi: 10.55606/jutiti.v6i2.7690.

[7] N. Khatimah Ismatullah, A. P. Widodo, and S. A. Nugraheni, “Model EUCS (End User Computing Satisfaction) untuk Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Bidang Kesehatan : Literature Review,” *The Indonesian Journal of Health Promotion*, vol. 5, no. 5, p. 463, 2022, doi: 10.31934/mppki.v2i3.

[8] Y. A. Kanthi, K. Gumilang, and S. Aminah, “Evaluasi Kepuasan Pengguna BRImo Menggunakan EUCS,” *Teknika*, vol. 13, no. 1, pp. 155–163, Mar. 2024, doi: 10.34148/teknika.v13i1.772.

[9] S. A. Robbaniyah1 and A. Dwi, “Penerapan Metode EUCS Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan SINAR pada Aplikasi Digital Korlantas POLRI,” *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, vol. 3, no. 3, pp. 7–14, 2022.

[10] D. Pibriana and L. Fitriyani, “Penggunaan Model EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning Di MTs N 2 Kota Palembang,” *JTSI*, vol. 3, no. 1, pp. 69–80, 2022.

[11] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.

[12] Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

[13] Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

[14] Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

[15] Ghozali, I. (2021). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26 (10th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076