Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis Vol. 8 No. 2 April 2026 Hal.148-152
http://jurnal.unidha.ac.id/index.php/jteksis

E-ISSN : **2655-8238**
P-ISSN : **2964-2132**

Evaluasi Kepuasan Pengguna Website Pemerintah sebagai Media Layanan Informasi Publik

Fiby Nur Afiana[a], Razel Syanahieskara[b], Gustin Setyaningsih[c]
[a]Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto, fiby@amikompurwokerto.ac.id
[b]Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto, razel_ssyana123@gmail.com
[c]Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto, gustin@amikompurwokerto.ac.id

Submitted: 17-03-2026 Reviewed: 20-03-2026 Accepted: 13-04-2026
https://doi.org/10.47233/jteksis.v8i1.2584

Abstract
The government website serves as a medium for disseminating public information, a means of transparency, and improving the quality of services to the public. However, what is expected sometimes does not match the reality on the ground. Information still exists that some people experience difficulties accessing government websites for administrative purposes so that an evaluation is needed to determine the level of user satisfaction with the services provided. This study aims to evaluate user satisfaction with the Purbalingga Regency Government website using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method to determine how effectively the use of technology helps people solve their problems. The End User Computing Satisfaction (EUCS) method is a method used to measure the level of user satisfaction with an information system or computer application. With five main dimensions used to assess user satisfaction, this method is widely used to assess how users respond to the technology that has been implemented. The results of the study show that partially there are two independent variables that influence user satisfaction, while the other three variables do not have a significant effect. However, simultaneously, the variables of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness have a significant influence on user satisfaction. The results of the tests conducted can be used as a reference for future improvements by the Banyumas Regency Government. There are several factors that influence users to use the website. Organizations or companies implement technology into their business processes to simplify and improve interactions with users.
Keywords: *Website, User Satisfaction, EUCS.*

Abstrak
Website pemerintah berfungsi sebagai media penyebaran informasi publik, sarana transparansi, serta peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Namun apa yang diharapkan terkadang tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan, Informasi masih ada beberapa masyarakat yang mengalami kesulitan mengakses website pemerintah guna keperluan administrasi sehingga diperlukan evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap website Pemerintah Kabupaten Purbalingga menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk mengetahui seberapa efektif penggunaan teknologi membantu manusia menyelesaikan permasalahannya. Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi atau aplikasi komputer. Dengan lima dimensi utama yang digunakan untuk menilai kepuasan pengguna membuat metode ini banyak dimanfaatkan untuk menilai bagaimana respon pengguna terhadap teknologi yang telah diimplementasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial terdapat dua variabel independen yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan tiga variabel lainnya tidak berpengaruh secara signifikan. Namun secara simultan, variabel content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil dari pengujian yang dilakukan, bisa digunakan sebagai referensi untuk tindak perbaikan kedepannya oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pengguna untuk menggunakan website. Organisasi atau perusahaan mengimplementasikan teknologi ke dalam proses bisnis mereka untuk mempermudah sekaligus meningkatkan interaksi dengan pengguna.
Keywords: Website, Kepuasan Pengguna, EUCS

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

PENDAHULUAN

Salah satu fungsi website adalah sebagai media layanan yang digunakan oleh pemerintah untuk perataan informasi publik ke masyarakat[1]. Sekaligus tranparasi untuk membangun kepercayaan publik, mencegah terjadinya kesalahan Informasi dan membangun akuntabilitas[2]. Saat ini hampir Setiap instasi pemerintah memanfaatkan website sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas layanan publik sebagai bentuk pelayanan yang dapat diakses otomatis selama 24 jam dan mengurangi birokrasi yang berbelit-belit. Website juga dapat menjadi media komunikasi antara pemerintah dan masyarakat melalui fitur pengaduan, saran, atau kontak yang tersedia[3]. Dengan demikian, website pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk

Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis
Vol. 5 No. 1 Januari 2023 Hal. 36-41
http://jurnal.unidha.ac.id/index.php/jteksis

E-ISSN : **2655-8238**
P-ISSN : **2964-2132**

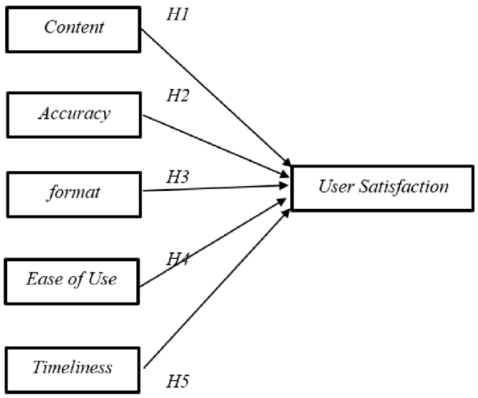
meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat[4]. Namun apa yang diharapkan terkadang tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan, Informasi masih ada beberapa masyarakat yang mengalami kesulitan mengakses website pemerintah guna keperluan administrasi.

Untuk memastikan kesesuaian antara tujuan dan hasil diperlukan evaluasi guna menilai tingkat efektivitas, efisiensi, serta dampak dari suatu program atau kinerja sehingga dapat mendukung pengambilan keputusan yang didasarkan pada data, mendorong perbaikan secara berkelanjutan, dan mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya[5][6]. Kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk evaluasi untuk menilai kualitas suatu sistem dan layanan[7]. Kepuasan pengguna bertujuan menunjukkan apakah sistem yang digunakan telah memenuhi kebutuhan, harapan dan juga kemudahan penggunaan[8][9]. Mihajlović dalam penelitiannya menunjukkan bahwa hanya tiga dari enam dimensi yang berdampak pada kepuasan pelanggan, yang mencakup 63,9% dari total kepuasan pelanggan: keandalan, kualitas informasi, dan personalisasi[10]. Subiyakto menunjukkan dalam penelitiannya bahwa kepuasan pengguna proyek SI di antara Perguruan Tinggi Islam dipengaruhi oleh kualitas sistem dan layanan dari sistem itu sendiri[11]. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi atau aplikasi komputer[12]. Dengan lima dimensi utama yang digunakan untuk menilai kepuasan pengguna membuat metode ini banyak dimanfaatkan untuk menilai bagaimana respon pengguna terhadap teknologi yang telah diimplementasi[13]. Sering sekali sebuah organisasi mengimplementasi teknologi hanya sekedar mengikuti trend agar dapat mencapai keunggunan kompetitif. Pemerintah Kabupaten Purbalingga memanfaatkan teknologi khususnya website sebagai media pelayanan Informasi publik untuk mendistribusikan Informasi ke masyarakat. Namun sejak website tersebut diterapkan belum diadakan evaluasi guna menilai apakah website tersebut mempermudah, bermanfaat bagi masyarakat. Sehingga penting dilaksanakan evaluasi khususnya kepuasan pengguna dengan metode EUCS untuk memastikan hasil sama dengan tujuan awal.

METODE PENELITIAN

Gambar 1. Konsep Penelitian

Penelitian dimulai dari identifikasi masalah, yaitu menentukan permasalahan yang terdapat pada sistem yang akan diteliti. Setelah itu dilakukan pengumpulan data, biasanya melalui kuesioner kepada pengguna sistem khususnya masyarakat di Kabupaten Purbalingga. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan metode EUCS. Pada metode EUCS terdapat 6 instrument yang digunakan yaitu Content, Accuracy, format, ease of use, timeliness dan ketempatan waktu. Dengan gambaran hipotesis sebagai berikut :



Gambar 2. Hipotesis Penelitian

Rincian hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Variabel content (TC) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (X).

H2 : Variabel accuracy (TA) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (X).

H3 : Variabel format (TF) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (X).

H4 : Variabel Ease of Use (TE) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (X).

H5 : Variabel Timeliness (TT) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (X).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil survei kepuasan pengguna website Kabupaten Purbalingga menunjukkan bahwa

Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis
Vol. 5 No. 1 Januari 2023 Hal. 36-41
http://jurnal.unidha.ac.id/index.php/jteksis

E-ISSN : **2655-8238**
P-ISSN : **2964-2132**

mayoritas responden adalah perempuan (70%), sedangkan laki-laki 30%. Berdasarkan usia, sebagian besar pengguna berada pada rentang 26–45 tahun (81%), sementara usia 12–25 tahun sebanyak 19% dan tidak ada responden di atas 45 tahun. Dari segi asal daerah, 79% responden berasal dari Purbalingga dan 21% dari luar daerah.

Dapat disimpulkan bahwa pengguna utama website Kabupaten Purbalingga adalah perempuan dewasa yang berasal dari Purbalingga, sehingga data ini dapat menjadi acuan bagi pengelola website untuk menyesuaikan konten serta meningkatkan jangkauan pengguna dari kelompok lain. Uji yang dilakukan pada data yang telah dikumpulkan meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Regresi Linear Berganda, dan Uji Hipotesis.

3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson dengan membandingkan nilai r hitung pada setiap pertanyaan dengan r tabel. Pernyataan dinyatakan valid jika r hitung ≥ r tabel. Nilai r tabel diperoleh dari degree of freedom (df = N−2) dengan jumlah responden 100 dan tingkat signifikansi 10%, sehingga df = 98 dan r tabel = 0,165.

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Kode	r Hitung	r Tabel	Ket
Isi (Content)	C1	0.772	0.165	Valid
	C2	0.909	0.165	Valid
	C3	0.838	0.165	Valid
	C4	0.786	0.165	Valid
Bentuk (Format)	F1	0.861	0.165	Valid
	F2	0.784	0.165	Valid
	F3	0.861	0.165	Valid
	F4	0.792	0.165	Valid
Kemudahan Pengguna (Easy of Use)	E1	0.900	0.165	Valid
	E2	0.828	0.165	Valid
	E3	0.779	0.165	Valid
Akurasi (Accuracy)	A1	0.787	0.165	Valid
	A2	0.871	0.165	Valid
	A3	0.762	0.165	Valid
	A4	0.774	0.165	Valid
Ketepatan waktu (Timeliness)	T1	0.779	0.165	Valid
	T2	0.878	0.165	Valid
	T3	0.769	0.165	Valid
	T4	0.827	0.165	Valid
Kepuasan	P1	0.763	0.165	Valid
	P2	0.867	0.165	Valid
Pengguna	P3	0.811	0.165	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel, seluruh item pertanyaan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,165) sehingga semua item dinyatakan valid**.**

3.2 Uji Reabilitas

Tabel 2.Uji Reliabilitas

No	Variabel	*Cronbach`s Alpha*	Keterangan
1	*Content*	0.844	Reliabel
2	*Accuracy*	0.840	Reliabel
3	*Format*	0.780	Reliabel
4	*Ease of use*	0.811	Reliabel
5	*Timeliness*	0.824	Reliabel
6	*User Satisfaction*	0.725	Reliabel

Seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70, sehingga dinyatakan reliabel. Variabel Content (0,844), Accuracy (0,840), Format (0,780), Ease of Use (0,811), Timeliness (0,824), dan User Satisfaction (0,725) menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang baik.

3.3 Uji Regresi Liner Berganda

Tabel 3. Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.458	1.527		3.575	.001
	Isi (Content)	.462	.097	.542	4.784	.000
	Bentuk (Format)	-.063	.108	-.076	-.581	.563
	Kemudahan Pengguna (Easy of Use)	.203	.110	.212	1.840	.069
	Akurasi (Accuracy)	.109	.111	.140	.982	.328
	Ketepatan waktu (Timeliness)	-.196	.126	-.246	-1.559	.122

maka didapatkan persamaan linier berganda sebagai berikut:

Y=5.458+0.462X1−0.063X2+0.203X3+0.109X4−0.196X5

Pada persamaan tersebut, Y merupakan variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna, sedangkan X1, X2, X3, X4, dan X5 merupakan variabel independen yang meliputi Content, Format, Ease of Use, Accuracy, dan Timeliness. Nilai konstanta 5,458 menunjukkan tingkat kepuasan

Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis
Vol. 5 No. 1 Januari 2023 Hal. 36-41
http://jurnal.unidha.ac.id/index.php/jteksis

E-ISSN : **2655-8238**
P-ISSN : **2964-2132**

pengguna ketika seluruh variabel independen bernilai nol.
Secara keseluruhan, persamaan tersebut menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap Kepuasan Pengguna dalam model regresi linier berganda. Analisis ini membantu mengetahui variabel yang paling berpengaruh serta kontribusinya terhadap kepuasan pengguna, sehingga dapat menjadi dasar dalam meningkatkan kepuasan pengguna secara lebih efektif.

3.4 Uji Hipotesis

Terdapat beberapa Uji yang dapat dilakukan untuk menentukan hipotesis oleh peneliti diterima atau ditolak, salah satunya adalah Uji T dan Uji F.

Uji T

Tabel 4. Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.458	1.527		3.575	.001
	Isi (Content)	.462	.097	.542	4.784	.000
	Bentuk (Format)	-.063	.108	-.076	-.581	.563
	Kemudahan Pengguna (Easy of Use)	.203	.110	.212	1.840	.069
	Akurasi (Accuracy)	.109	.111	.140	.982	.328
	Ketepatan waktu (Timeliness)	-.196	.126	-.246	-1.559	.122

Dengan kriteria pengujian Jika T hitung ≤ T tabel maka H0 diterima, dan jika T hitung > T tabel maka H0 ditolak. Berdasarkan tabel diatas maka variabel *Content*, *Easy of use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna sedangkan variabel Akurasi, Bentuk dan ketempatan waktu tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Uji F

Tabel 5. Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	38.075	5	7.615	7.915	.000[b]
	Residual	90.435	94	.962		
	Total	128.510	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Ketepatan waktu (Timeliness), Kemudahan Pengguna (Easy of Use), Isi (Content), Bentuk (Format), Akurasi (Accuracy)

Ho : Variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
Ha : Variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
Kriteria pengujian : Jika F hitung ≤ F tabel maka Ho diterima, dan jika F hitung > F tabel maka Ho ditolak.
Dari hasil perhitungan menunjukan bahwa F hitung > F tabel yaitu 7,915 > 1,91 maka Ho ditolak, artinya ada pengaruh signifikan variabel *content*, *accuracy*, *format ease of use*, dan *timeliness* secara simultan terhadap kepuasan pengggguna.

3.5 Hasil Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa dua variabel independen berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan tiga variabel independen lainnya tidak berpengaruh. Namun secara simultan, variabel content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berikut rangkuman hasil uji hipotesis:

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis		Keterangan
H1	*Content* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna	Diterima
H2	*Accuracy* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna	Ditolak
H3	*Format* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna	Ditolak
H4	*Ease of Use* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna	Diterima
H5	*Timeliness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna	Ditolak
H6	*Content, accuracy, format, ease of use* dan *timeliness* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.	Diterima

Hasil dari pengujian yang dilakukan, bisa digunakan sebagai referensi untuk tindak perbaikan kedepannya oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pengguna untuk menggunakan website. Organisasi atau perusahaan mengimplementasikan teknologi ke dalam proses bisnis mereka untuk mempermudah sekaligus meningkatkan interaksi dengan pengguna.

E-ISSN : **2655-8238**
P-ISSN : **2964-2132**

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan telah memenuhi syarat valid dan reliabel, sehingga layak digunakan dalam pengumpulan dan analisis data. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial dua variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan tiga variabel lainnya tidak berpengaruh secara signifikan. Namun, secara simultan kelima variabel EUCS yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna serta faktor-faktor yang mempengaruhinya, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola website untuk meningkatkan kualitas layanan dan informasi yang disediakan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih Kepada tim peneliti yang terlibat dalam kegiatan mulai dari Pengambilan data hingga mendapatkan hasil yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

[1] L. Tarifu, Taufik, and N. E. Pertiwi, "EFEKTIVITAS PEMANFAATAN WEBSITE PEMERINTAH KOTA KENDARI," *J. Publicuho*, vol. 5, no. 3, pp. 643–660, 2022.

[2] L. B. Wiratmo, N. Irfan, and Kuwatono, "WEBSITE PEMERINTAH DAERAH SEBAGAI SARANA ONLINE," *J. ASPIKOM*, vol. 3, no. 2, pp. 326–339, 2017.

[3] A. Nurrahman, M. Dimas, M. F. Ma'sum, and M. F. Ino4, "PEMANFAATAN WEBSITE SEBAGAI BENTUK DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK," *J. Teknol. dan Komun. Pemerintah.*, vol. 3, no. 1, pp. 78–93, 2021.

[4] E. H. Purwaningsih, "E-Goverment Dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintahan Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau)," *J. Stud. Komun. Dan Media*, vol. 21, no. 2, pp. 151–164, 2017, [Online]. Available: http://www.ghbook.ir/index.php?name=مجموعه مقالات دومین هم اندیشی سراسری رسانه تلویزیون و سکولاریسم&option=com_dbook&task=readonline&book_id=13629&page=108&chkhashk=03C706812F&Itemid=218&lang=fa&tmpl=component

[5] Y. Permatasari and R. F. Aji, "Evaluasi dan Rekomendasi Perbaikan Proses Pemenuhan Permintaan Layanan Teknologi Informasi : Studi Kasus PT Bank XYZ," *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 7, no. 1, pp. 70–81, 2025.

[6] A. Wijaya, M. Farhan, A. Fauzan, F. Syakti, and M. S. Putra, "Implementasi Metode Lean Ux User Interface Dan User Experience Pada Aplikasi Forum Group Discussion Charum," *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 6, no. 4, pp. 732–745, 2024.

[7] F. Ardiansyaha and W. Sulistiyowatib, "Pengukuran Kepuasan Nasabah Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dan Important Performance Analysis (IPA) Pada," *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 6, no. 3, pp. 532–542, 2024.

[8] J. Tarigan, "User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)," *J. Akunt. dan Keungan*, vol. 10, no. 1, pp. 34–47, 2008.

[9] N. T. Sulistyani, S. Siswanti, and S. Setiyowati, "Analisis End User Computer Satisfaction Sistem Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo," *J. Ilm. SINUS*, vol. 16, no. 1, p. 11, 2018, doi: 10.30646/sinus.v16i1.328.

[10] N. Mihajlovic, "The analysis of Serbian customers satisfaction with e-services quality dimensions of lodging e-intermediaries," *Eur. J. Appl. Econ.*, vol. 14, no. 1, pp. 48–62, 2017, doi: 10.5937/ejae14-13242.

[11] A. Subiyakto, A. R. Ahlan, M. Kartiwi, S. J. Putra, and Y. Durachman, "The user satisfaction perspectives of the information system projects," *Indones. J. Electr. Eng. Comput. Sci.*, vol. 4, no. 1, pp. 215–223, 2016, doi: 10.11591/ijeecs.v4.i1.pp215-223.

[12] A. Prasetyowati and R. Kushartanti, "User Satisfaction Analysis of Primary Care Information Systems in Semarang City with EUCS Model," *Unnes J. Public Heal.*, vol. 7, no. 2, pp. 120–125, 2018, doi: 10.15294/ujph.v7i2.19305.

[13] H. Haerudin, "Evaluasi Sistem Informasi untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pengguna www.my.unpam.ac.id dengan Menggunakan Metode EUCS dan PIECES," *J. Inform. Univ. Pamulang*, vol. 2, no. 4, p. 174, 2017, doi: 10.32493/informatika.v2i4.1437.