

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* PEMBINAAN MASYARAKAT (BINMAS) *ONLINE SYSTEM* VERSI 2 (BOSV2) MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)* (Studi Kasus: Polresta Cilacap)

1st Argi Naufal Farhan
Sistem Informasi Universitas Telkom
Purwokerto
Universitas Telkom Purwokerto
Purwokerto, Indonesia
arginf@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Dwi Mustika Kusumawardani
Sistem Informasi Universitas Telkom
Purwokerto
Universitas Telkom Purwokerto
Purwokerto, Indonesia
dwimustika@telkomuniversity.ac.id

Abstrak - *Website* Pembinaan Masyarakat *Online System* versi 2 (BOSv2), yang dikelola oleh unit kerja Binmas Polri untuk mendukung Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas) guna memberi pembinaan dan penyuluhan kepada masyarakat melalui penyebaran informasi yang akurat. *Website* BOSv2 bertujuan untuk mempermudah akses informasi dan meningkatkan efisiensi pembuatan laporan bagi Bhabinkamtibmas. Namun, penelitian ini mengidentifikasi sejumlah permasalahan yang perlu diselidiki lebih lanjut. Untuk mengevaluasi kepuasan pengguna, digunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dengan fokus pada lima variabel: *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use*, dan *Timeliness*. Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi *Format* dan *Ease Of Use* memperoleh skor tertinggi, masing-masing sebesar 91%, mengindikasikan aspek positif dalam tampilan dan usability *website* tersebut. Sebaliknya, dimensi *Accuracy* dan dimensi *Content* mencatat skor rendah, yaitu 28%, menandakan ketersediaan dan ketepatan informasi yang kurang memadai. Demikian pula dimensi *Timeliness* juga menunjukkan nilai rendah yaitu 29%. Dari hasil perhitungan tiap dimensi tersebut mampu ditarik kesimpulan jika pengguna merasa tidak puas dengan *website* BOSv2 karena beberapa aspek yaitu sulitnya mencari informasi, kurangnya ketersediaan informasi, serta rendahnya keakuratan informasi yang ada.

Kata kunci: *end user computing satisfaction*, *internet*, *website*

kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapan. Bagian dari aspek yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna ialah mutu pelayanan yang diberikan[1].

Keberadaan Internet memudahkan pengguna dalam mencari dan menemukan informasi. Dengan adanya berbagai mesin pencari, seperti "Google" dan "Bing," pengguna dapat memperoleh informasi yang diperlukan dalam jumlah yang signifikan. Alhasil, pengguna mampu memperoleh akses terkait informasi tersebut kapanpun serta dimanapun. Laman *web* berfungsi selaku sarana guna melakukan promosi terkait sebuah produk, sekaligus sebagai alat komunikasi yang memiliki jangkauan luas tanpa batasan wilayah dan waktu[2].

Website Pembinaan Masyarakat (Binmas) *Online System* versi 2 (BOSv2) merupakan *Website* yang dimiliki oleh unit-unit kerja Binmas Polri. Pada tanggal 08 Agustus 2023 Polresta Cilacap mengadakan perubahan materi ujian SIM roda 2 untuk mengakomodir keinginan masyarakat dan menjalankan pendekatan adaptif terhadap proses ujian praktik untuk mendapatkan SIM. Perubahan materi tersebut direncanakan oleh Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas) dan materi ujian SIM disebarakan melalui *website* BOSv2. *Website* ini digunakan oleh Bhabinkamtibmas sebagai sarana untuk pembinaan dan penyuluhan kepada masyarakat dengan menyebarkan informasi yang valid. *Website* BOSv2 digunakan sebagai sumber data bagi Polri untuk menyusun laporan kegiatan guna mendukung polisi yang bersifat prediktif. Memiliki tujuan guna efektivitas dan efisiensi proses kerja unit Binmas di tingkat Mabes Polri, Polda, dan Polres dalam mengelola Bhabinkamtibmas. *Website* ini membantu unit Binmas dalam memprediksi gangguan kamtibmas yang mungkin terjadi di wilayah kerjanya. Fokus utama dari *website* BOSv2 adalah menyebarkan informasi yang paling valid kepada masyarakat, bersama-sama melawan penyebaran berita palsu yang semakin marak, mengklarifikasi informasi yang salah yang telah menyebar di masyarakat, serta memberikan laporan informasi kepada Mabes Polri melalui *website* BOSv2 dalam bentuk teks (DDS, Deteksi Dini, Problem Solving) dan video

I. PENDAHULUAN

Kepuasan pengguna mampu didefinisikan selaku perasaan positif ataupun negatif yang dialami individu selepas melakukan perbandingan antara persepsi terhadap

(Bhabinkamtibmas *On The Hotspot*, Ide Kreatif & Inovatif)[3].

BOSv2 memiliki beberapa fitur utama yang digunakan oleh anggota Bhabinkamtibmas dalam menjalankan tugas utama mereka. Informasi Kamtibmas adalah salah satu fitur dalam *website* BOSv2 yang berguna untuk memberikan informasi umum guna untuk membantu Masyarakat, fitur Laporan Kegiatan adalah fitur yang digunakan oleh Bhabinkamtibmas untuk membuat laporan terkait tugas keseharian para anggota, dalam fitur Jurkah terdapat petunjuk dan arahan atau prosedur dalam menjalankan tugas bagi anggota Bhabinkamtibmas, Halo Bhabinkamtibmas adalah fitur yang digunakan untuk menjawab keluhan dan pertanyaan masyarakat[3].

Bapak Heri Kusri S.H., yang menjabat sebagai Bhabinkamtibmas di Kelurahan Sidanegara Cilacap Tengah, dipilih sebagai narasumber, beliau adalah anggota Bhabinkamtibmas yang memiliki akses langsung ke *website* BOSv2 dan selalu menggunakan *website* di setiap tugasnya baik untuk mencari maupun memberikan informasi dengan demikian bapak heri menyelidiki keunggulan serta kelemahan yang ada pada *website* tersebut. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 8 Maret 2024 dan hasil pra penelitian yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa *website* BOSv2 memiliki keunggulan dalam memudahkan anggota Bhabinkamtibmas untuk memperoleh informasi terkini dan mempermudah proses pembuatan laporan. Namun, dalam proses tersebut, juga teridentifikasi beberapa permasalahan. Pertama, terdapat kesulitan dalam menyusun laporan karena anggota tidak dapat menciptakan kata atau kalimat yang serupa dalam laporan yang dibuat, serta ketidakterdaftar laporan yang sudah disusun dalam arsip. Selain itu, kendala lain yang muncul adalah perlunya penyusunan ulang laporan apabila terjadi kesalahan saat pembuatan atau pengiriman laporan yang telah selesai, terutama jika terdapat hambatan dalam jaringan atau perangkat kerja. Dari hasil wawancara, ditemukan beberapa kesulitan tambahan, seperti kesulitan dalam memasukkan identitas saat mengirim laporan harian, di mana meskipun email dan password yang dimasukkan sudah benar, sistem tidak mengenali akun tersebut. Selain itu, informasi yang terdapat pada *website* Binmas Online System juga sering mengalami kendala saat proses pembaruan dan rentan terkontaminasi dengan berita palsu (*Hoax*).

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan studi mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* BOSv2. Pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) diterapkan guna menilai kepuasan pengguna terhadap suatu sistem aplikasi dengan membandingkan ekspektasi dan realitas dari sistem informasi yang digunakan[4]. Metode EUCS mencakup lima aspek utama yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam penerapan sistem informasi, yakni Isi (*Content*), Keakuratan (*Accuracy*), Tampilan (*Format*), Kemudahan dalam Penggunaan (*Ease of Use*), serta Ketepatan Waktu (*Timeliness*). Secara umum, EUCS mengacu pada evaluasi menyeluruh yang dilakukan oleh pengguna terhadap sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam mengoperasikan sistem tersebut[3]. EUCS berfungsi sebagai alat ukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem atau aplikasi, dengan hasil yang kemudian dianalisis menggunakan metode statistik[2].

Selain metode EUCS, terdapat *PIECES Framework* yang dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan. Metode *PIECES Framework* adalah metode yang akan dibandingkan dengan metode pada penelitian ini, terdapat enam dimensi pada metode *PIECES* yaitu Informasi, Ekonomi, Kontrol dan Keamanan, serta Efisiensi[5]. *PIECES Framework* merupakan bagian dari teknik yang berguna guna melakukan analisa kepuasan pengguna. Riset ini, memakai metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) guna melakukan analisa kepuasan anggota Bhabinkamtibmas terhadap *website* BOSv2 sehingga metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat menghasilkan rekomendasi yang meningkatkan kepuasan pengguna binmas *online system* (BOSV2).

II. KAJIAN TEORI

2.1 Binmas Online System versi 2 (BOSv2)

Binmas *Online System* versi 2 adalah *website* yang dimiliki oleh unit-unit kerja Binmas Polri. *website* ini digunakan oleh Bhabinkamtibmas sebagai alat untuk pembinaan dan penyuluhan kepada masyarakat dengan menyebarkan informasi yang sah. Binmas *Online System* versi 2 digunakan sebagai sumber data bagi Polri untuk menyusun laporan kegiatan guna mendukung kegiatan kepolisian yang bersifat prediktif. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses kerja unit Binmas di tingkat Mabes Polri, Polda, dan Polres dalam mengelola Bhabinkamtibmas. *Website* ini membantu unit Binmas dalam meramalkan gangguan keamanan yang mungkin terjadi di wilayah kerjanya. Fokus utama dari Binmas *Online System* versi 2 adalah menyebarkan informasi yang paling sah kepada masyarakat, bersama-sama melawan penyebaran berita palsu yang semakin marak, mengklarifikasi informasi yang keliru yang telah menyebar di masyarakat, serta memberikan laporan informasi kepada Mabes Polri melalui *website* Binmas *Online System* versi 2 dalam bentuk teks (DDS, Deteksi Dini, Problem Solving) dan video (Bhabinkamtibmas *On The Hotspot*, Ide Kreatif & Inovatif)[3].

2.2 Kepuasan Pengguna

Evaluasi kepuasan pengguna mencakup penilaian terhadap perbedaan antara persepsi mengenai kinerja ataupun hasil suatu produk dan harapan yang dimiliki oleh pengguna[1]. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas layanan. Kualitas layanan merujuk dalam pengupayaan guna mencukupi kebutuhan serta harapan konsumen, serta konsistensi dalam memenuhi harapan tersebut. Kepuasan timbul ketika konsumen menerima produk atau layanan yang melebihi ekspektasi mereka[6]. Reaksi serta pandangan pengguna terhadap teknologi mampu memengaruhi sikap mereka guna menerima penggunaan teknologi, sehingga hal ini memungkinkan untuk mengevaluasi tingkat

kepuasan pengguna berdasarkan berbagai karakteristik tertentu[7].

2.3 Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Metode Evaluasi Kepuasan Pengguna *End User Computing Satisfaction* (EUCS) telah dipakai dalam berbagai penelitian guna menilai kepuasan pengguna. Contohnya, penelitian yang dilakukan terhadap aplikasi *Tapp Market*, sebuah aplikasi belanja daring, membuktikan jika pengguna merasa puas dengan konten yang disajikan oleh aplikasi tersebut[8]. Metode EUCS dipakai guna menilai kepuasan user terkait sistem aplikasi melalui perbandingan harapan dengan kenyataan terkait sistem informasi[2]. Terdapat lima faktor atau variabel dalam metode EUCS yang mampu memengaruhi kepuasan pengguna terhadap implementasi sistem informasi, yaitu Isi (*Content*), Akurat (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*)[9][10].

Instrumen yang akan dipakai guna menajalankan pengambilan data ialah dengan menyebarkan kuesioner di Polresta Cilacap. Kuesioner ditujukan kepada seluruh anggota Bhabinkamtibmas. Perhitungan distribusi frekuensi dan persentase responden digunakan untuk menghitung nilai yang didapatkan dari kuesioner yang sudah disebar. Penilaian akan dilakukan pada masing-masing indikator sebagai berikut[2][11]:

Instrumen yang akan dipakai guna melakukan pengambilan data yakni dengan menyebarkan kuesioner di Polresta Cilacap. Kuesioner ditujukan kepada seluruh anggota Bhabinkamtibmas. Perhitungan distribusi frekuensi dan persentase responden digunakan untuk menghitung nilai yang didapatkan dari kuesioner yang sudah disebar. Metode EUCS melibatkan tiga tahapan utama, yaitu menetapkan nilai skor untuk setiap kriteria, menghitung total skor dari data yang dikumpulkan untuk setiap variabel atau dimensi indikator, serta menentukan persentase (P) berdasarkan jumlah keseluruhan skor. Langkah pertama dilakukan dengan menentukan nilai skor untuk setiap kriteria ($\sum SK$), yang diperoleh dengan mengalikan skor tertinggi dari setiap butir pertanyaan dengan jumlah butir pertanyaan dan jumlah responden. Penetapan nilai skor untuk setiap kriteria dirumuskan sebagai berikut[12]:

$\sum SK$ = Skor tertinggi tiap item pertanyaan $\times$ jumlah item pertanyaan $\times$ jumlah responden

Tahap berikutnya adalah menghitung total skor yang diperoleh dari pengumpulan data pada setiap indikator dalam masing-masing dimensi $\rightarrow \sum SH$

Tahap ketiga dilakukan dengan menentukan persentase (P) dari total skor yang diperoleh. Proses ini dilakukan dengan menjumlahkan skor dari setiap dimensi indikator, kemudian membaginya dengan skor dari masing-masing kriteria, lalu dikalikan 100%. Persentase (P) hasil perhitungan skor tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut[12]:

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\% \quad (2.7)$$

Catatan:

P = Presentase

$\sum SK$ = Skor Tiap Kriteria

$\sum SH$ = Skor Keseluruhan Hasil

2.4 Populasi dan Sample

Populasi adalah seluruh elemen yang menjadi subjek penelitian, yang dapat berupa individu, benda, peristiwa, atau fenomena tertentu. Misalnya, jika ingin mempelajari pekerjaan sehari-hari polisi di dalam kantor polresta, maka semua polisi di kantor tersebut merupakan populasi. Sampel adalah sebagian dari populasi yang dilakukan pemilihan guna mewakili semua populasi pada sebuah riset penelitian. Sampel dipakai guna membangun inferensi ataupun kesimpulan mengenai populasi. Misalnya, dari seluruh polisi di polresta, dipilih 100 polisi sebagai sampel untuk penelitian lebih lanjut. Rumus *nonprobability* sampling digunakan untuk menentukan sample yang akan digunakan. Sample yang digunakan diambil dengan Teknik *convenience* sampling yaitu menentukan sample yang mudah di jangkau. Responden pada penelitian ini adalah anggota bhabinkamtibmas di polresta cilacap yang berjumlah 106 anggota. Rumus pengambilan sample yang digunakan adalah sebagai berikut [13]:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (2.8)$$

Di mana:

n = besar sampel

N = besar populasi

e = *margin error*

2.5 Skala Likert

Skala Likert dimanfaatkan untuk mengevaluasi moralitas baik secara individu maupun kelompok. Kompetensi yang diukur dijabarkan ke dalam sejumlah indikator yang kemudian digunakan dalam penyusunan instrumen berbentuk pertanyaan atau pernyataan. Jawaban dalam instrumen Skala Likert diklasifikasikan ke dalam empat tingkatan, mulai dari yang paling positif hingga paling negatif, yakni sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS)[14].

2.6 Statistical Program for Social Science (SPSS)

Statistical Program for Social Science atau yang lebih diketahui dengan nama SPSS, dirancang khusus untuk pengguna yang memiliki latar belakang non-teknis, terutama dalam bidang ilmu sosial, sehingga tidak diperlukan pengetahuan sebelumnya tentang bahasa pemrograman untuk mulai menggunakan program ini. Sejak diperkenalkan lima puluh tahun yang lalu, perangkat lunak tersebut telah mengalami beberapa perubahan untuk memenuhi kebutuhan peneliti di bidang ilmu sosial. Permintaan akan akurasi dan keandalan dalam analisis data kuantitatif mendorong penciptanya untuk memastikan bahwa perangkat lunak ini tak sekedar diperlengkap melalui adanya beragam fitur, namun juga mudah digunakan. Selama proses pengembangannya, SPSS juga telah

menjadi alat analisis data utama untuk berbagai jenis penelitian lainnya[15].

2.7 Uji Validitas dan uji Reliabilitas Kuesioner

Validitas mengacu pada sejauh mana suatu alat ukur dapat secara akurat mengukur variabel yang dimaksud. Kriteria untuk pengambilan keputusan dalam tes validitas guna tiap-tiap pertanyaan yakni nilai *Corrected Item to Total Correlation* ataupun nilai r hitung, yang harus ada melampaui 0,3. Apabila r hitung kurang dari 0,3, maka item tersebut mempunyai korelasi yang lebih rendah terhadap item-item pertanyaan yang lain dibandingkan terhadap variabel yang diriset, alhasil item tersebut dianggap tak valid. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*, di mana nilai koefisien alpha wajib $(r_{11}) \geq 0,6$. Jikalau nilai tersebut melampaui 0,6, alhasil instrumen dianggap reliabel [16]. Pengujian ini akan dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS dengan rumus sebagai berikut[17]:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \frac{[1 - \sum s_j^2]}{[\sum s_x^2]} \quad (2.9)$$

Keterangan :

α = Koefisien Reliabilitas Alpha

K = Banyaknya Item

S_j^2 = Varians Skor Item

S_x^2 = Varians Skor Total

2.8 Website

Website adalah suatu metode untuk menyajikan informasi di internet, yang dapat berupa teks, gambar, video, suara, maupun konten interaktif. *Website* memiliki keunggulan dalam memberikan hubungan (*link*) antara dokumen satu dengan dokumen lainnya (*hypertext*) yang dapat diakses melalui peramban (*browser*)[18]. Fungsi utama *Website* meliputi komunikasi, penyediaan informasi, dan transaksi. *Website* menawarkan fitur-fitur seperti *webmail*, obrolan web, dan panggilan video berbasis web. *Website* merupakan koleksi informasi dari halaman-halaman yang sama-sama terhubung dan disediakan oleh perseorangan, kelompok, ataupun organisasi. *Website* yang memiliki kualitas berdesain visual yang menarik serta berfungsi sesuai dengan kebutuhan user[3]. *Website* menjadi bagian dari teknologi informasi yang dipakai selaku media guna mendapatkan jangkauan pelanggan dengan cara yang luas serta global, dikarenakan mampu diperoleh aksesnya oleh siapapun serta dimanapun oleh pengguna di seluruh dunia[19]. Sistem informasi pada *website* menjadi teknik guna melakukan pengumpulan, menambahkan, melakukan pengolahan, penyimpanan, pengelolaan, pengendalian, serta pelaporan informasi dengan cara yang terorganisir alhasil industri ataupun organisasi mampu meraih tujuan yang sudah ditetapkan [20].

III. METODE

3.1 Objek dan Subjek Penelitian

Objek pada penelitian ini ialah kepuasan pengguna terhadap website bosv2. Subjek penelitian ini ialah anggota Bhabinkamtibmas yang menggunakan pada *website Binmas Online System*. Objek maupun subjek keduanya sudah sesuai dengan *website* yang akan diteliti.

3.2 Bahan Penelitian

Ada 2 jenis bahan yang akan dipergunakan pada penelitian ini yakni Data Primer serta Data Sekunder.

a. Data Primer

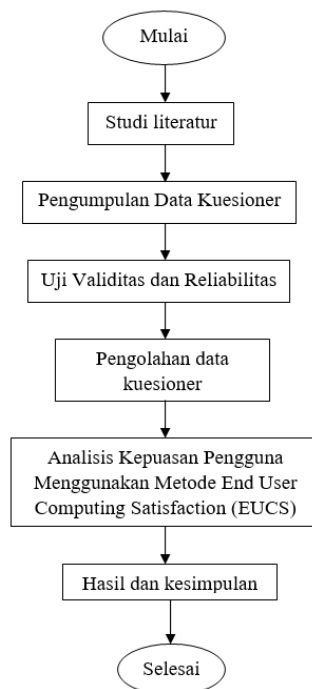
Pada penelitian ini, Data Primer diambil dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada anggota Bhabinkamtibmas yang menggunakan *website Binmas Online System*

b. Data Sekunder

Pada penelitian ini, Data Sekunder diperoleh dari internet dalam bentuk informasi yang relevan dengan penelitian terkait kepuasan pengguna sebagai teori-teori yang mendasari penelitian ini, juga penelitian yang menjelaskan tentang penyelesaian masalah yang pernah dilakukan sebelumnya.

3.2 Diagram Alir Penelitian / Proses Penelitian

Proses penelitian dimulai dari mengidentifikasi permasalahan dengan mengumpulkan data dari studi literatur dan kuesioner yang sudah didapatkan lalu data tersebut diolah berdasarkan validitas dan reliabilitas menggunakan aplikasi *spss* serta hasil kesimpulan dan kepuasan anggota Bhabinkamtibmas dalam menggunakan *website Binmas Online System*. Pengumpulan data yang akan dilakukan menggunakan 5 dimensi dari metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada aplikasi yang melibatkan responden. Gambar 3.2 adalah alur dari proses penelitian ini:



Gambar 3.2 Diagram alir penelitian

3.2.1 Studi Literatur

Sejumlah jurnal riset terdahulu digunakan dalam penelitian ini agar dapat mengacu penelitian selanjutnya. jurnal yang digunakan diambil berdasarkan metode dan tema yang relevan dengan penelitian ini. Terdapat sepuluh jurnal penelitian terdahulu yang mencakup atas 5 jurnal internasional serta 5 jurnal nasional untuk mengacu penelitian ini.

3.2.2 Pengumpulan Data

Pada riset ini, kuesioner telah dipakai selaku teknik pengumpulan data terkait kepuasan pengguna *website* BOSv2 menggunakan kuesioner yang akan digunakan pada pengolahan data. Kuesioner disusun menggunakan google form dan disebar kepada pengguna *website* BOSv2 sebagai responden. Terdapat 13 pernyataan dalam kuesioner ini, yang dibuat menurut 5 dimensi EUCS, yakni *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness*. Tabel 3.1 adalah contoh draft kuesioner yang digunakan:

Tabel 3.3.1 Draft Kuesioner *website*

DIMENSI	INDIKATOR
Content	Informasi dalam situs web Binmas Online System disesuaikan dengan kebutuhan Anda.
	Informasi dalam Situs Web Binmas Online System disajikan dengan cara yang mudah dipahami.
	Informasi dalam Situs Web Binmas Online System telah lengkap.
	Informasi dalam Situs Web Binmas Online System sudah benar.

Accuracy	Situs Web Binmas Online System telah menyuguhkan informasi yang akurat dan benar.
	Setiap tautan yang Anda klik di situs web Binmas Online System selalu membawa Anda ke halaman yang relevan.
Format	Desain fitur Situs Web Binmas Online System memiliki pengaturan warna yang menarik.
	Desain fitur situs web Binmas Online System memiliki tata letak yang mempermudah.
	Desain fitur Situs Web Binmas Online System memiliki struktur menu dan tautan yang mudah dimengerti.
Ease of Use	Situs Web Binmas Online System mudah dioperasikan.
	Situs Web Binmas Online System mudah dijangkau di mana saja dan kapan saja.
Timeliness	Informasi tentang Binmas Online System yang Anda perlukan bisa diperoleh dengan cepat.
	Situs Binmas Online System selalu menghadirkan informasi yang terkini.

3.3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Selepas proses pengumpulan data, dihasilkan data primer serta data sekunder. Tahap berikutnya ialah mengolah serta analisis data yang telah dikumpulkan menggunakan perangkat lunak SPSS.

1. Uji Validitas

Uji validitas terkait kepuasan pengguna *website* BOSv2 dilakukan menggunakan aplikasi SPSS. Teknik uji yang digunakan adalah derajat kebebasan (dk), di mana jika nilai r hitung melampaui 0,1622, alhasil item tersebut dianggap tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Riset ini juga melibatkan tes reliabilitas memakai aplikasi SPSS. Teknik uji yang dipakai ialah persamaan *Cronbach's Alpha*, dimana item dianggap reliabel jikalau memiliki nilai yang melampaui 0,6.

3.3.4 Pengolahan Data

Setelah menjalankan tes validitas serta tes reliabilitas, setelahnya dilaksanakan analisis untuk memperbaiki fitur dan meningkatkan kepuasan pengguna untuk setiap variabel EUCS pada fitur *website* Binmas Online System (BOSv2). Analisis ini dilakukan dengan memproses respon data dari partisipan pada setiap aspek EUCS untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna berdasarkan aspek EUCS tersebut. Hasil perhitungan interval penilaian skala Likert memiliki 3 tahapan yakni menetapkan besaran skor setiap kriteria, melakukan perhitungan total skor keseluruhan hasil dari pengumpulan data setiap variabel ataupun dimensi indikator serta melakukan perhitungan besar persentase (P). Hasil penjumlahan skor sebagaimana tahapan diatas ditunjukkan di bawah ini:

$\sum SK$ = Skor paling tinggi setiap item pertanyaan $\times$ total item pertanyaan $\times$ total responden

Tahap kedua melalui perhitungan total skor keseluruhan hasil berlandaskan pengumpulan data setiap dimensi indikator $\rightarrow \sum SH$

Tahap ketiga melalui perhitungan besar persentase (P) hasil penjumlahan skor berlandaskan atas total skor keseluruhan hasil setiap dimensi indikator dilakukan pembagian dengan skor setiap kriteria serta dilakukan pengalihan dengan 100%. Melakukan perhitungan besar persentase (P) hasil penjumlahan skor diperlihatkan melalui rumus dibawah ini:

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\% \quad (3.3)$$

Catatan:

P = Presentase

$\sum SK$ = Skor Tiap Kriteria

$\sum SH$ = Skor Keseluruhan Hasil

Setelah nilai presentase berhasil didapatkan, maka selanjutnya memasukan nilai Presentase (P) tiap dimensi kedalam table *range* untuk menentukan kategori Tingkat kepuasan pengguna agar dapat mengetahui dimensi mana saja yang perlu diperbaiki. Dibawah ini adalah table *range* yang akan digunakan untuk mengukur Tingkat kepuasan pengguna *website* BOSv2:

Tabel 3.3.4 Range kategori kepuasan pengguna[12]

$\sum SK$	$\sum SH$	Skala Likert	Range Kategori	Kriteria
-	-	1	0-20%	Sangat Tidak Setuju (STS)
-	-	2	21-40%	Tidak Setuju (TS)
-	-	3	41-60%	Cukup Setuju (CS)
-	-	4	61-80%	Setuju (S)
-	-	5	81-100%	Sangat Setuju (SS)

3.3.5 Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Analisis kepuasan pengguna dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pada tiap dimensi menggunakan hasil pengolahan data yang sudah diperoleh, tingkat kepuasan pengguna akan menunjukkan nilai dimensi tertinggi hingga terendah dan dari hasil tersebut dapat memberikan rekomendasi perbaikan pada dimensi yang memiliki nilai kepuasan yang rendah.

3.3.6 Hasil dan Kesimpulan

Penelitian ini akan menunjukkan tingkat kepuasan anggota Bhabinkamtibmas dalam menggunakan *website* BOSv2 agar dapat mengetahui penyebab kepuasan dan

ketidakpuasan dalam penggunaan *website* tersebut. Penelitian ini juga memberikan rekomendasi perbaikan pada fitur *website* BOSv2 yang sering bermasalah agar dapat diperbaiki sehingga meningkatkan kinerja *website* tersebut menjadi lebih optimal.

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

4.1.1 Hasil Uji Validitas Menggunakan Software SPSS

Berdasarkan hasil kuesioner, tes validitas dalam riset ini dilaksanakan memakai Software SPSS, dengan jumlah 102 responden anggota Bhabinkamtibmas. Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan menggunakan Software SPSS maka kuesioner tersebut diberi pernyataan valid jikalau r-hitung melampaui r-tabel dengan nilai r-tabel dalam riset ini yaitu 0,1622 yang didapatkan melalui tabel derajat kebebasan (dk) dengan hasil jumlah responden dikurangi dua (dk= n-2). Uji validitas terkait *website* BOSv2 terhadap dimensi dalam EUCS dilakukan pada penelitian ini. Hasil uji validitas *website* BOSv2 dengan dimensi EUCS mampu diketahui dalam Tabel 4.1 di bawah ini:

Tabel 4.1.1 Uji validitas data kuesioner *website* BOSv2

Dimensi EUCS	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Content	C1	0,445	0,1622	Valid
	C2	0,433	0,1622	Valid
	C3	0,331	0,1622	Valid
	C4	0,684	0,1622	Valid
Accuracy	A1	0,811	0,1622	Valid
	A2	0,821	0,1622	Valid
Format	F1	0,426	0,1622	Valid
	F2	0,575	0,1622	Valid
	F3	0,479	0,1622	Valid
Ease Of Use	EOU1	0,648	0,1622	Valid
	EOU2	0,745	0,1622	Valid
Timeliness	TL1	0,670	0,1622	Valid
	TL2	0,753	0,1622	Valid

Berdasarkan Tabel 4.1, seluruh pernyataan EUCS pada *website* BOSv2 yang berjumlah 13 pernyataan dinyatakan valid karena setiap pernyataan memiliki nilai r-hitung yang melampaui r-tabel. Perihal tersebut mampu dijelaskan bahwa seluruh pernyataan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur yang valid.

4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas Menggunakan Software SPSS

Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan dan setiap pernyataan pada *website* BOSv2 dinyatakan valid, maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan ketentuan yaitu semua dimensi dinyatakan reliabel jikalau mempunyai nilai Cronbach's Alpha > 0,6

Tabel 4.1.2 Uji reliabilitas data kuesioner *website* BOSv2

Dimensi EUCS	Alpha If Item Delete	N Item	Keterangan
Content	0.734	4	Reliabel
Accuracy	0.947	2	Reliabel
Format	0.610	3	Reliabel
Ease Of Use	0.916	2	Reliabel
Timeliness	0.957	2	Reliabel

Berdasarkan Tabel 4.1.2 dapat dijelaskan bahwa hasil uji reliabilitas tiap dimensi pada *website* BOSv2 diketahui nilai Cronbach's Alpha > 0,6, alhasil mampu ditarik kesimpulan jika data pada riset ini reliabel.

4.1.3 Hasil Analysis SKOR Dengan Metode EUCS

Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas maka selanjutnya akan dilakukan perhitungan SKOR pada tiap dimensi EUCS dengan nilai berdasarkan Skala Likert.

4.1.4 Dimensi Indikator Content (Isi)

Perhitungan pada dimensi *content* ditentukan dengan Skala likert yang mencakup atas 5 (lima) kategori jawaban, antara lain Sangat Setuju (SS), Setuju(S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Tahap-tahap guna melakukan perhitungan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) memakai skala likert dalam dimensi indikator *Content* dibawah ini:

a. Menetapkan besaran skor setiap kriteria (ΣSK).

$$\Sigma SK = 5 \times 4 \times 102 = 2040$$

b. Melakukan perhitungan total skor keseluruhan hasil dari pengumpulan data setiap dimensi indikator ΣSH .

$$\Sigma SH = 129 + 169 + 154 + 135 = 587$$

c. Melakukan perhitungan besar persentase (P) hasil penjumlahan skor berlandaskan atas total skor keseluruhan hasil setiap dimensi indikator dilakukan pembagian dengan skor setiap kriteria serta dilakukan pengalian dengan 100%.

$$P = \frac{587}{2040} \times 100\%$$

$$P = 28\%$$

Berlandaskan atas perhitungan sebelumnya, alhasil hasil yang didapatkan hendak ditambahkan pada range kategori. Range kategori mampu diketahui dalam Tabel dibawah ini:

Tabel 4.1.4 Range Content

ΣSK	ΣSH	Skala Likert	Range
0		1	0-20%
408	587	2	21-40%
816		3	41-60%
1224		4	61-80%
1632		5	81-100%
2040			

Berdasarkan Tabel dapat disimpulkan bahwa hasil distribusi persentase jawaban responden terkait kuesioner yakni dimensi indikator *content* sebesar 29% dan termasuk ke dalam kategori Tidak Setuju (TS).

4.1.5 Dimensi Indikator Accuracy (Akurasi)

Perhitungan pada dimensi *Accuracy* Skala likert mencakup atas 5 (lima) kategori jawaban, antara lain Sangat Setuju (SS), Setuju(S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Tahap-tahap ketika melakukan perhitungan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) menggunakan skala likert dalam dimensi indikator *Accuracy* yakni dibawah ini:

a. Melakukan penentuan besaran skor setiap kriteria (ΣSK).

$$\Sigma SK = 5 \times 2 \times 102 = 1020$$

b. Menghitung jumlah skor keseluruhan hasil dari pengumpulan data tiap dimensi indikator ΣSH .

$$\Sigma SH = 130 + 165 = 295$$

c. Melakukan perhitungan besar persentase (P) hasil penjumlahan skor berlandaskan atas total skor keseluruhan hasil setiap dimensi indikator dilakukan pembagian dengan skor tiap kriteria dikali 100%.

$$P = \frac{295}{1020} \times 100\%$$

$$P = 28\%$$

Berlandaskan atas perhitungan di atas, maka hasil yang didapatkan hendak ditambahkan pada range kategori. Range kategori mampu diketahui dalam Tabel di bawah ini:

Tabel 4.1.5 Range Accuracy

ΣSK	ΣSH	Skala Likert	Range
0		1	0-20%
204	295	2	21-40%
408		3	41-60%
612		4	61-80%

916		5	81-100%
1020			

Berdasarkan Tabel dapat disimpulkan bahwa hasil distribusi persentase jawaban responden terhadap kuesioner yaitu dimensi indikator *Accuracy* sebesar 28% dan termasuk ke dalam kategori Tidak Setuju (TS).

4.1.6 Dimensi Indikator *Format* (Bentuk)

Perhitungan pada dimensi *Format* ditentukan dengan Skala likert mencakup atas 5 (lima) kategori jawaban, antara lain Sangat Setuju (SS), Setuju(S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Langkah-langkah dalam menghitung metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) memakai skala likert dalam dimensi indikator *Format* dibawah ini:

a. Menetapkan besaran skor setiap kriteria (ΣSK).

$$\Sigma SK = 5 \times 3 \times 102 = 1530$$

b. Melakukan perhitungan total skor keseluruhan hasil berlandaskan pengumpulan data setiap dimensi indikator (ΣSH).

$$\Sigma SH = 498 + 448 + 451 = 1397$$

c. Melakukan perhitungan besar persentase (P) hasil penjumlahan skor berlandaskan atas total skor keseluruhan hasil setiap dimensi indikator dilakukan pembagian dengan skor setiap kriteria serta dilakukan pengalihan dengan 100%.

$$P = \frac{1397}{1530} \times 100\%$$

$$P = 91\%$$

Berlandaskan atas perhitungan di atas, maka hasil yang didapatkan hendak ditambahkan pada range kategori. Range kategori mampu diketahui dalam Tabel di bawah ini:

Table 4.1.6 Range *Format*

ΣSK	ΣSH	Skala Likert	Range
0		1	0-20%
306		2	21-40%
612		3	41-60%
918		4	61-80%
1224	1397	5	81-100%
1530			

Berlandaskan atas Tabel mampu ditarik kesimpulan jika hasil distribusi persentase jawaban responden terhadap kuesioner yakni dimensi indikator *Format* sejumlah 91% serta masuk pada kategori Sangat Setuju (SS).

4.1.7 Dimensi Indikator *Ease Of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Perhitungan pada dimensi *Ease Of Use* ditentukan dengan Skala likert mencakup atas 5 (lima) kategori jawaban, diantara lain Sangat Setuju (SS), Setuju(S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), serta

Sangat Tidak Setuju (STS). Tahap-tahap guna melakukan perhitungan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) memakai skala likert dalam dimensi indikator *Ease Of Use* dibawah ini:

a. Menetapkan besaran skor setiap kriteria (ΣSK).

$$\Sigma SK = 5 \times 2 \times 102 = 1020$$

b. Melakukan perhitungan total skor keseluruhan hasil berlandaskan atas pengumpulan data setiap dimensi indikator (ΣSH).

$$\Sigma SH = 482 + 453 = 935$$

c. Melakukan perhitungan besar persentase (P) hasil penjumlahan skor berlandaskan total skor keseluruhan hasil setiap dimensi indikator dilakukan pembagian dengan skor tiap kriteria serta dilakukan pengalihan dengan 100%.

$$P = \frac{935}{1020} \times 100\%$$

$$P = 91\%$$

Berlandaskan atas perhitungan sebelumnya, alhasil hasil yang didapatkan hendak ditambahkan pada range kategori. Range kategori mampu diketahui dalam Tabel berikut ini:

Tabel 4.1.7 Range *Ease Of Use*

ΣSK	ΣSH	Skala Likert	Range
0		1	0-20%
204		2	21-40%
408		3	41-60%
612		4	61-80%
916	935	5	81-100%
1020			

Berlandaskan atas Tabel mampu ditarik kesimpulan jika hasil distribusi persentase jawaban responden terhadap kuesioner yakni dimensi indikator *Ease Of Use* sejumlah 91% serta masuk pada kategori Sangat Setuju (SS).

4.1.8 Dimensi Indikator *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Perhitungan pada dimensi *Timeliness* ditentukan dengan Skala likert terdiri dari 5 (lima) kategori jawaban, antara lain Sangat Setuju (SS), Setuju(S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Langkah-langkah dalam melakukan perhitungan teknik *End User Computing Satisfaction* (EUCS) memakai skala likert dalam dimensi indikator *content* dibawah ini:

a. menetapkan besaran skor setiap kriteria (ΣSK).

$$\Sigma SK = 5 \times 2 \times 102 = 2040$$

b. Melakukan perhitungan total skor keseluruhan hasil dari pengumpulan data setiap dimensi indikator (ΣSH).

$$\Sigma SH = 133 + 163 = 296$$

c. Melakukan perhitungan besar persentase (P) hasil penjumlahan skor berlandaskan atas total skor keseluruhan hasil setiap dimensi indikator dilakukan pembagian dengan skor tiap kriteria serta dilakukan pengalihan dengan 100%.

$$P = \frac{296}{1020} \times 100\%$$

$$P = 29\%$$

Berlandaskan atas perhitungan sebelumnya, alhasil hasil yang didapatkan hendak ditambahkan pada range kategori. Range kategori mampu diketahui dalam Tabel berikut ini:

Tabel 4.1.8 Range Timeliness

ΣSK	ΣSH	Skala Likert	Range
0		1	0-20%
204	296	2	21-40%
408		3	41-60%
612		4	61-80%
916		5	81-100%
1020			

Berlandaskan atas Tabel mampu ditarik kesimpulan jika hasil distribusi persentase jawaban responden terkait kuesioner yakni dimensi indikator *timeliness* sejumlah 29% serta masuk pada kategori Tidak Setuju (TS).

A. PEMBAHASAN

Hasil perhitungan yang sudah didapatkan, selanjutnya akan dianalisis tingkat kepuasan sesuai dengan penilaian pada 5 dimensi EUCS. Berikut adalah tingkat penilaian pada tiap dimensi mulai dari yang tertinggi hingga terendah:

Tabel 4.2 Hasil penilaian tingkat kepuasan

Dimensi	Persentase	Keterangan
<i>format</i>	91%	Sangat Puas
<i>Ease Of Use</i>	91%	Sangat Puas
<i>Timeliness</i>	29%	Tidak Puas
<i>Content</i>	28%	Tidak Puas
<i>Accuracy</i>	28%	Tidak Puas

Tabel hasil penilaian menunjukkan bahwa dimensi Tampilan (*format*) serta Kemudahan Pengguna (*ease of use*) mendapatkan nilai yang tinggi yaitu 91%, dari hasil tersebut dapat diketahui pengguna merasa sangat puas dengan tampilan dan kemudahan dalam menggunakan *website* BOSv2. Dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*) mendapatkan nilai yang rendah yaitu 29%, dari hasil pada dimensi tersebut dapat diketahui bahwa pengguna merasa tidak puas dengan ketepatan waktu dalam menggunakan *website* BOSv2. Dimensi Isi (*Content*) dan Akurasi (*Accuracy*) mendapatkan nilai yang sama rendah yaitu 28%, dari hasil pada kedua dimensi tersebut dapat diketahui bahwa pengguna merasa tidak puas dengan ketersediaan dan keakuratan informasi pada *website* BOSv2.

Pengolahan data kuesioner memakai metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) membuktikan tingkat kepuasan pengguna tiap dimensi indikator berdasarkan kinerja *website* Binmas Online System. Adapun analisis hasil deskriptif tentang evaluasi kinerja *website* Binmas Online System terhadap kepuasan Bhabinkamtibmas di Polresta Cilacap menggunakan metode EUCS sebagai berikut:

4.2.1 Dimensi Indikator *Content* (Isi)

Website Binmas Online System tidak memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dengan persentase sebesar 28% dan termasuk ke dalam kategori Tidak Setuju. Persentase tersebut didapatkan melalui responden yang melakukan pengisian kuesioner dengan jumlah 102 individu serta skor keseluruhan hasil pengumpulan data mencapai 587 yang memiliki skor kriteria dimensi indikator *content* yakni 2040.

4.2.2 Dimensi Indikator *Accuracy* (Akurasi)

Pengguna merasa tidak puas dengan keakuratan informasi yang diberikan oleh *website* Binmas Online System yang memiliki persentase sejumlah 28% serta masuk ke dalam kategori Tidak Setuju. Persentase tersebut didapatkan berdasarkan responden yang melakukan pengisian kuesioner dengan jumlah 102 individu serta skor keseluruhan hasil pengumpulan data meraih 295 dengan skor kriteria dimensi indikator *accuracy* yakni 1020.

4.2.3 Dimensi Indikator *Format* (Tampilan)

Pengguna merasakan sangat puas karena *Format* dari *website* Binmas Online System dengan persentase sejumlah 91% serta masuk pada golongan Sangat Setuju. Persentase ini didapatkan melalui responden yang melakukan pengisian kuesioner dengan jumlah 102 individu serta skor keseluruhan hasil pengumpulan data sampai di angka 1397 yang mempunyai skor kriteria dimensi indikator *format* yakni 1530.

4.2.5 Dimensi Indikator *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna)

Website Binmas Online System mudah dipakai pengguna yang mempunyai persentase sejumlah 91% serta masuk pada golongan Sangat Setuju. Persentase tersebut didapatkan berdasarkan responden yang melakukan pengisian kuesioner dengan jumlah 102 individu serta skor keseluruhan hasil pengumpulan data meraih 935 dengan skor kriteria dimensi indikator *ease of use* yakni 1020.

4.2.6 Dimensi Indikator *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Pengguna meminta informasi pada *website* Binmas Online System dan diproses sangat lama yang memiliki persentase sejumlah 29%, termasuk ke dalam kategori Tidak Setuju. Persentase tersebut didapatkan berdasarkan responden yang melakukan pengisian kuesioner dengan jumlah 102 individu serta skor keseluruhan hasil pengumpulan data sampai di angka 296 dengan skor kriteria dimensi indikator *timeliness* yakni 1020.

Hasil analisis tersebut dapat memberikan rekomendasi perbaikan pada dimensi yang mendapatkan nilai rendah yaitu dimensi *Content*, *accuracy*, serta *Timelines*. Berikut adalah rekomendasi perbaikan yang bisa diberikan kepada tiap dimensi dengan nilai rendah:

1. Dimensi Isi (*Content*), sebaiknya meningkatkan sistem ketersediaan dan pembaruan semua jenis informasi seperti data kasus, statistik, atau

- laporan kegiatan agar tersedia secara lengkap dan terstruktur. Pembaruan informasi juga sangat penting, agar setiap perubahan atau penambahan data dilakukan secara konsisten.
2. Dimensi Akurasi (*Accuracy*), sebaiknya melakukan audit menyeluruh terhadap semua informasi yang ada di *website* BOSv2. Pastikan data yang tidak akurat diidentifikasi dan diperbaiki melalui proses verifikasi yang melibatkan sumber yang terpercaya.
 3. Dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*), sebaiknya meningkatkan sistem manajemen informasi untuk memastikan bahwa pengaturan data berfungsi dengan baik agar informasi mampu didapatkan aksesnya diakses dengan cepat dan mudah oleh pengguna.

5 KESIMPULAN

Berlandaskan atas hasil serta pembahasan yang telah dilaksanakan, alhasil mampu ditarik kesimpulan jika dimensi indikator metode EUCS yang mempunyai hasil paling tinggi jikalau dilakukan perbandingan terhadap dimensi indikator yang lain yakni dimensi *Format* (Tampilan) serta *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna). Dimensi *Format* atau *website* Binmas Online System memiliki tampilan yang bagus memperoleh hasil sebesar 91%. Hasil tersebut didapatkan berlandaskan skor kriteria dimensi *Format* sejumlah 1397 serta skor keseluruhan hasil pengumpulan data meraih 1530. Dimensi *Ease of Use* atau kemudahan pengguna dalam mengakses *website* Binmas Online System mendapatkan hasil sejumlah 91%. Hasil ini didapatkan berlandaskan skor kriteria dimensi indikator *ease of use* sejumlah 1020 serta skor secara menyeluruh dari hasil pengumpulan data yang sampai di angka 935. Dimensi indikator yang mempunyai hasil paling rendah daripada dengan dimensi indikator lainnya yakni dimensi *Accuracy* (Akurasi). Dimensi *accuracy* yang lain keakuratan informasi yang diperoleh melalui *website* Binmas Online System mendapatkan hasil sejumlah 28%. Hasil tersebut didapatkan berlandaskan skor kriteria dimensi indikator *accuracy* sebesar 295 serta skor keseluruhan hasil pengumpulan data sampai 1020. Dimensi *Content* juga mempunyai hasil yang sama seperti dimensi *Accuracy* yaitu 28%. Hasil ini didapatkan berlandaskan skor kriteria dimensi indikator *Content* sejumlah 587. Skor keseluruhan hasil pengumpulan data pada dimensi indikator *Content* meraih 2040. Terakhir, dimensi *Timeliness* memiliki hasil sebesar 29%. Dimensi indikator *Timeliness* mendapatkan hasil sebesar 296 dengan Skor keseluruhan hasil pengumpulan data pada dimensi indikator *Timeliness* mencapai 1020 Hasil paling tinggi ataupun paling rendah berlandaskan dimensi indikator Metode EUCS diperoleh dari sampel sejumlah 102 individu.

Dari hasil perhitungan tiap dimensi tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna *website* Binmas Online System (BOSv2) merasa Tidak Puas dengan ketersediaan informasi, keakuratan informasi, dan proses pencarian informasi. Dari Kesimpulan tersebut perlu dilakukannya perbaikan oleh pihak kepolisian pada dimensi yang memiliki nilai terendah yaitu dimensi *Content*, *Accuracy*, dan *Timeliness* agar bisa memberikan informasi yang lebih lengkap, lebih akurat, dan lebih cepat untuk didapatkan.

REFERENSI

- [1] D. P. S. Ari and L. Hanum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DJP Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual," *Jurnal Administrasi Binis*, vol. 15, no. 1, pp. 104–111, 2021.
- [2] C. M. P. Diky and D. H. Kristoko, "Implementasi End User Computing Satisfaction (EUCS) Dalam Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Badan Pertanahan Nasional," *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 8, no. 4, pp. 2230–2340, Dec. 2021.
- [3] "Untuk Bhabinkamtibmas dan Operator Pengelola Bhabinkamtibmas Manual Guide penggunaan binmas online systems."
- [4] R. M. Dhuha and D. Irfan, "Analisa Kepuasan Pengguna dalam Pemanfaatan Aplikasi E-Learning pada Masa Pandemi COVID-19 Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus : Jurusan Elektronika UNP)," *Jurnal Pendidikan Tambusai*, vol. 6, no. 1, pp. 2658–2665, 2022.
- [5] M. Muslih, L. Wardhiyana, and S. R. Widiyanto, "Analysis and Evaluation of ERP Information System User Satisfaction PT. Bozzetto Indonesia Using Pieces Framework," *Jurnal Mantik*, vol. 4, no. 4, pp. 2588–2598, Feb. 2021.
- [6] A. Sudirman, E. Efendi, and S. Harini, "Kontribusi harga dan kepercayaan konsumen untuk membentuk kepuasan pengguna transportasi berbasis aplikasi," *Journal of Business and Banking*, vol. 9, no. 2, pp. 323–335, Mar. 2020.
- [7] Army Lattu, Sihabuddin, and Wisuda Jatmiko, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Learning Dengan Metode TAM Dan EUCS," *JURSISTEKNI (Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi)*, vol. 4, no. 1, pp. 39–50, Jan. 2022.
- [8] N. Puspitasari, W. Tampubolon, and M. Taruk, "Analisis Metode EUCS Dan HOT-FIT Dalam Mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG)," *JURNAL SISTEM INFORMASI DAN TENOLOGI*, vol. 4, no. 1, pp. 19–28, Jun. 2021.
- [9] E. Marwati and D. Krisbiantoro, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Web Students Universitas AMIKOM Purwokerto Menggunakan Metode EUCS," *Journal of Information System Management*, vol. 4, no. 2, pp. 67–72, 2023.
- [10] E. Arribe and S. Aulia, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Signal Nasional Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau (BAPENDA)," vol. 2, no. 1, pp. 86–95, Feb. 2022.
- [11] Indah Kurniasih and Desi Pibriana, "Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS," *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 8, no. 1, pp. 181–198, Mar. 2021.
- [12] F. H. B. Bowoleksono, D. M. Kusumawardani, and M. Y. Fathoni, "Evaluasi Kinerja Aplikasi PakBudi

- Terhadap Minat Pendaftaran Calon Mahasiswa Baru Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) pada Perguruan Tinggi Swasta," *JRST (Jurnal Riset Sains dan Teknologi)*, vol. 6, no. 1, pp. 13–22, Nov. 2022.
- [13] Nabila and A. Sayekti, "Manajemen Stres pada Mahasiswa dalam Penyusunan Skripsi di Institut Pertanian Bogor Stress Management for Undergraduate Students in Writing Thesis at IPB University," *Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO)*, vol. 12, pp. 156–165, Aug. 2021.
- [14] F. Ayuka, P. Pradana, M. Universitas, and K. S. Wacana, "Pengembangan Instrumen Penilaian Sikap Disiplin Menggunakan Skala Likert Dalam Pembelajaran Tematik Kelas IV SD," *Jurnal Pendidikan Dasar*, vol. 5, no. 1, pp. 13–29, Mar. 2021.
- [15] A. Rahman and Md. Golam Muktadir, "SPSS: An Imperative Quantitative Data Analysis Tool for Social Science Research," *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, vol. 5, no. 10, pp. 300–302, Oct. 2021.
- [16] Megawati and S. Rubayati, "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce HNI.ID Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan E-Servqual," *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 6, no. 2, pp. 205–212, 2020.
- [17] Arif Saputra and Denny Kurniadi, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di IAIN Bukittinggi Menggunakan Metode EUCS," *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika*, vol. 7, no. 3, pp. 58–66, Sep. 2019.
- [18] S. Hidayatulloh and D. Saptadiji, "Penetration Testing pada Website Universitas ARS Menggunakan Open Web Application Security Project (OWASP)," *Jurnal Algoritma*, vol. 19, no. 1, pp. 77–86, Aug. 2021.
- [19] S. Soedewi, A. Mustikawan, and W. Swasty, "Penerapan Metode Design Thinking Pada Perancangan Website UMKM Kirihiuci," vol. 10, no. 2, pp. 79–96, Apr. 2022.
- [20] S. Hidayah Nova, A. Puji Widodo, B. Warsito, and S. Pasca Sarjana, "Analisis Metode Agile pada Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Website: Systematic Literature Review Analysis of Agile Method on Website-Based Information System Development: Systematic Literature Review," *Techno.COM*, vol. 21, no. 1, pp. 139–148, Feb. 2022.