



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SEMBILANG SMART CITY
DENGAN METODE EUCS (STUDI KASUS DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KAB.BANYUASIN)**

SKRIPSI

SRI JAYANTI

181410034

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2022**



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SEMBILANG SMART CITY
DENGAN METODE EUCS (STUDI KASUS DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KAB.BANYUASIN)**

SRI JAYANTI

181410034

Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Sembilang Smart City
dengan Metode EUCS (studi kasus Dinas Komunikasi dan
Informatika Kab.Banyuasin)**

**SRI JAYANTI
181410034**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

**Palembang, 24 September 2022
Fakultas Ilmu Komputer Universitas
Bina Darma
Dekan,**

Pembimbing



Nia Oktaviani, M.Kom.



Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.M.SI, M.K.M

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SEMBILANG SMART CITY DENGAN METODE EUCS (STUDI KASUS DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KAB.BANYUASIN)" Oleh "Sri Jayanti", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Sabtu tanggal 24 September 2022.

Komisi Penguji

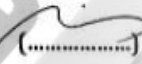
1. Ketua : Nia Oktaviani, M.Kom.


(.....)

2. Anggota : Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.


(.....)

3. Anggota : Linda Atika, M.Kom


(.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,

Universitas Bina Darma

Fakultas Ilmu Komputer
Zaid Amin, M.Kom., Ph.D.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SRI JAYANTI

Nim : 181410034

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Tugas Akhir/Skripsi/Tesis) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik (ahli madya/Sarjana/Megister) di Universitas Bina Darma Palembang atau perguruan tinggi lainnya
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing
3. Didalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar Pustaka
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, saya menyatakan bersedia Tugas Akhir/Skripsi/Tesis yang saya hasilkan diunggah ke internet , sehingga dapat diakses publik
5. Surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apa bila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Palembang, 24 September 2022

Yang membuat pernyataan



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Motto:

Dibalik Keberhasilan mu ada niat, hasil kerja keras sendiri dan doa dari orang sekitar.

Kupersembahkan untuk :

1. Allah SWT.
2. Kedua orang tua bapak Tukiran dan Ibu Sumarmi yang senantiasa memberikan doa tiada henti, dukungan yang selalu diberikan.
3. Saudaraku Sri waryanti, Sri Indah wanti, Sri ono yang selalu memberi support dan masukan kepada adik bungsunya agar tidak mudah putus asa.
4. Dosen Pembimbing Ibu Nia Oktaviani, M.Kom yang senantiasa membimbing saya selama ini.
5. Laki-laki yang sering membantu, mendengarkan keluh kesahku dan memberikan suport kepadaku Aden Ikhtiar Majid.
6. Almamater kebanggan Universitas Bina Darma Tercinta

Abstrak

Kominfo adalah humas pemerintah, Tugas dan fungsi utama Kementerian Komunikasi dan Informatika adalah merumuskan kebijakan nasional, kebijakan pelaksanaan, dan kebijakan teknis di bidang komunikasi dan informatika yang meliputi pos, telekomunikasi, penyiaran, teknologi informasi dan komunikasi, layanan multimedia dan desiminasi informasi. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Sembilang Smart City di Dinas Komunikasi dan Informatika Banyuwasin dapat diukur dengan menggunakan Eucs. Eucs adalah metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan sebuah Aplikasi Kepuasan dievaluasi pada lima kriteria *content, Accuracy, Format, Easy of Use, Timeliness* . Proses pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisisioner kepada masyarakat yang menggunakan aplikasi Sembilang Smart City. Metode pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis yang diolah dengan menggunakan software SPSS. Setelah kuesioner disebarakan secara menyeluruh, akan dilakukan pengolahan dan analisis data berdasarkan hasil yang dikumpulkan dari kuesioner yang dibagikan, 83 di antaranya telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Kata kunci : Kepuasan Pengguna, Sembilang Smart City, EUCS.



Abstract

Kominfo is the government's public relations officer. The main tasks and functions of the Ministry of Communication and Information Technology are to formulate national policies, implementation policies, and technical policies in the field of communication and informatics which include post, telecommunications, broadcasting, information and communication technology, multimedia services and information dissemination. To determine the level of satisfaction of the Sembilang Smart City Application users at the Banyuasin Communication and Information Office, it can be measured using Eucs. Eucs is a method used to measure the satisfaction of an Application. Satisfaction is evaluated on five criteria of content, Accuracy, Format, Easy of Use, Timeliness. The data collection process is carried out by distributing questionnaires to the public who use the Sembilang Smart City application. The data processing method carried out in this study uses validity, reliability and hypothesis testing which is processed using SPSS software. After the questionnaires are distributed thoroughly, data processing and analysis will be carried out based on the results collected from the distributed questionnaires, 83 of which have been tested for validity and reliability.

Keywords : *User Satisfaction, Sembilang Smart City, EUCS.*



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT berkat rahmat dan karunia-nyalah penulis bisa menyelesaikan Skripsi yang berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Sembilang Smart City dengan Metode Eucs (studi Kasus Dinas Komunikasi dan informatika Kab.Banyuasin" dengan baik dan lancar.

Tujuan dari penulis Skripsi ini untuk syarat melanjutkan sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan tepat waktu. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga Skripsi ini dapat selesai. Ucapan terima kasih penulis tujukan kepada :

1. Allah SWT yang sudah memberikan kesehatan nikmat & kesempatan sehingga penulis menyelesaikan proposal penelitian ini.
2. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
3. *Zaid Amin, M.Kom., Ph.D selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang*
4. *Dr. Tata Sutabri,S.Kom., M.M.Si., M.K.M selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina darma Palembang.*
5. Kedua Orang Tua Tercinta dan saudara-saudara ku Tersayang yang selalu memberikan doa, dorongan dan semangat kepada penulis.
6. Nia Oktaviani., M.Kom *selaku Dosen Pembimbing yang* terbaik bagi penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih karena Ibu telah meluangkan waktu, tenaga, arahan, revisi, kritik dan saran yang bermanfaat selama mengerjakan skripsi ini.
7. Linda Atika, M.Kom sebagai Dosen Penguji I dan Dedy Syamsuar Ph,D. sebagai Dosen Penguji II yang telah memberikan banyak masukan dan arahan bagi penulis untuk dapat menyelesaikan perbaikan revisi skripsi ini dengan baik.
8. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu dan materi kepada penulis selama masa perkuliahan berlangsung.

9. Pria baik Aden Ikhtiar Majid Terima kasih karena selalu ada untuk penulis dalam berbagi canda tawa, suka dan duka serta memberikan do'a, maupun motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

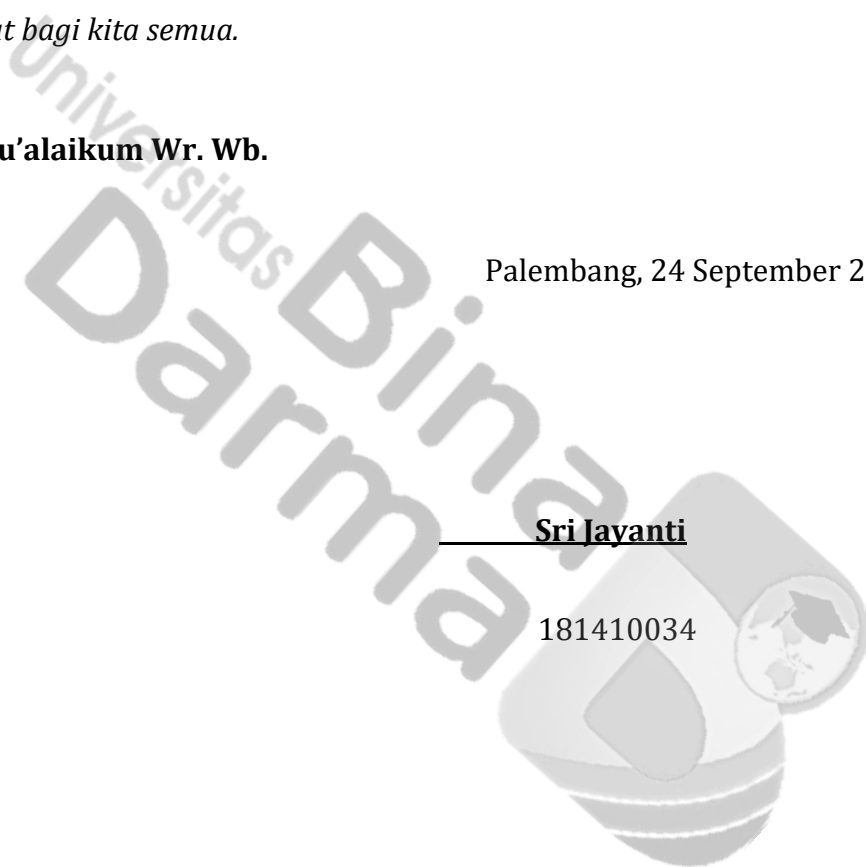
Semoga Allah membalas semua kebaikan kalian dengan kebaikan yang lebih baik dan sebanyak-banyaknya, aamiin. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 24 September 2022

Sri Jayanti

181410034

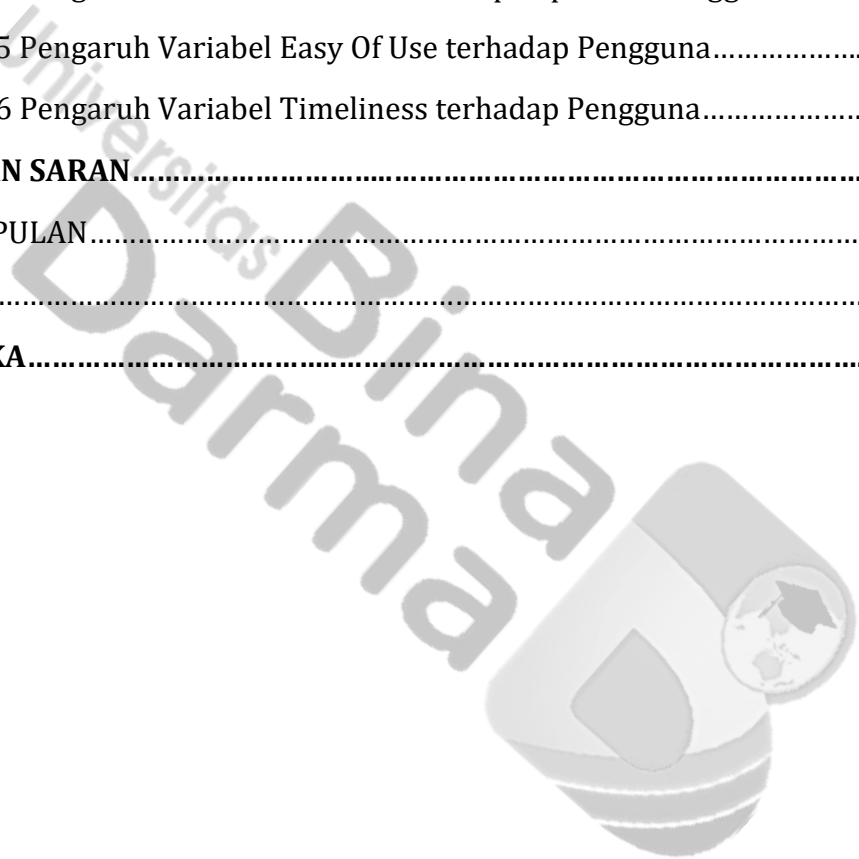


DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	III
HALAMAN PERSETUJUAN	IV
SURAT PERNYATAAN	4
KATA PENGANTAR	5
ABSTRAK	6
DAFTAR ISI	8
DAFTAR GAMBAR	11
DAFTAR TABEL	13
BAB I PENDAHULUAN	14
1.1 Latar Belakang.....	14
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Batasan Masalah.....	16
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	16
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	16
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	17
1.5 Metodologi Penelitian.....	17
1.5.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	17
1.5.2 Alat dan Bahan Penelitian.....	17
1.5.3 Bahan.....	18
1.5.4 Metode Penelitian.....	18
1.5.5 Metode Pengumpulan data.....	19
1.6 Sistematika Penulisan.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Tinjauan Umum.....	21
2.1.1 Aplikasi Sembilang Smart City.....	21
2.1.2 Kominfo.....	22
3.1 Landasan Teori.....	23
3.1.1 Analisis.....	23
3.1.2 Populasi.....	23
3.1.3 Sampel.....	23

3.1.4 Kepuasan Pengguna.....	24
3.1.5 Aplikasi.....	25
3.1.6 End User Computing Satisfaction (EUCS).....	25
3.1.7 Literatur SPSS.....	26
4.1 Penelitian Sebelumnya.....	26
5.1 Kerangka Berfikir.....	27
BAB III GAMBARAN SISTEM.....	29
3.1 Gambaran Umum Aplikasi Sembilang Smart City.....	29
3.1.1 Kategori Responden.....	40
3.1.2 Kuesioner Responden.....	41
3.2 Hipotesis.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Hasil.....	44
4.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	48
4.2.1 Pembahasan Hasil Kuesioner terhadap variabel.....	48
4.2.2 perhitungan hasil analisis data.....	51
4.2.3 Variabel <i>Content</i>	52
4.2.4 Variabel <i>Accuracy</i>	54
4.2.5 Variabel <i>Format</i>	56
4.2.6 Variabel <i>Easy Of Use</i>	57
4.2.7 Variabel <i>Timeliness</i>	59
4.2.8 Variabel <i>dependen</i>	61
4.3 Analisis Uji <i>Validitas</i> dan <i>Reliabilitas</i>	63
4.3.1 Uji <i>Validitas</i>	63
4.3.2 Uji <i>Reliabilitas</i>	69
4.4 Hipotesis.....	70
4.4.1 Uji F.....	70
4.4.2 Uji T.....	70

4.6 Pembahasan.....	73
4.6.1 Pengaruh Variabel Independen terhadap Kepuasan.....	73
4.6.2 Pengaruh Variabel Content terhadap Kepuasan Pengguna.....	73
4.6.3 Pengaruh Variabel Accuracy terhadap Kepuasan pengguna.....	74
4.6.4 Pengaruh Variabel Format terhadap kepuasan Pengguna.....	74
4.6.5 Pengaruh Variabel Easy Of Use terhadap Pengguna.....	75
4.6.6 Pengaruh Variabel Timeliness terhadap Pengguna.....	75
KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1 KESIMPULAN.....	76
5.2 SARAN.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Kominfo.....	21
Gambar 2.2 Kerangka berfikir.....	27
Gambar 3.1 Halaman beranda.....	28
Gambar 3.2 Halaman Menu Bisnis.....	29
Gambar 3.3 Halaman Menu Informasi.....	29
Gambar 3.4 Halaman Menu Pemerintahan.....	30
Gambar 3.5 Halaman menu Media Online.....	30
Gambar 3.6 Halaman Menu Media Sosial.....	31
Gambar 3.7 Halaman Menu info Kabupaten.....	31
Gambar 3.8 Halaman Menu Telepon Penting.....	32
Gambar 3.9 Halaman Menu Kode Pos.....	32
Gambar 3.11 Halaman Menu Perangkat Daerah.....	33
Gambar 3.12 Halaman Menu Kecamatan.....	34
Gambar 3.13 Halaman Menu Banyuasin TV.....	34
Gambar 3.14 Halaman Menu Angkutan.....	35
Gambar 3.16 Halaman Menu Olahraga.....	36
Gambar 3.17 Halaman Menu Jadwal Solat.....	36
Gambar 3.18 Halaman Menu ATM.....	37
Gambar 3.19 Halaman Menu SPBU.....	37
Gambar 3.20 Halaman Menu Polsek.....	38
Gambar 3.21 Halaman Menu Lapak.....	39
Gambar 3.22 Halaman Menu Kulinet.....	39
Gambar 4.1 Responden berdasarkan jenis Kelamin.....	44
Gambar 4.2 Responden berdasarkan Usia.....	45
Gambar 4.3 Responden berdasarkan Pendidikan.....	46
Gambar 4.4 Responden berdasarkan pekerjaan.....	47

Gambar 4.3 Rumus *Skala Likert*.....48
Gambar 4.1 Jawaban responden atas variabel *content*.....51
Gambar 4.4 Hasil perhitungan variabel *content*.....52



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kriteria Responden.....	39
Tabel 3.2 Kuesioner responden.....	40
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin.....	44
Tabel 4.2 responden berdasarkan usia.....	45
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Pendidikan.....	46
Tabel 4.4 Responden berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 4.4 Rekapitulasi kuesioner	48
Tabel 4.5 Jawaban Responden Variabel Content.....	52
Tabel 4.6 Jawaban Responden variabel Accuracy.....	54
Tabel 4.7 Jawaban Responden Variabel Format.....	55
Tabel 4.8 Jawaban Responden Variabel Easy Of Use.....	57
Tabel 4.9 Jawaban Responden Variabel Timeliness.....	59
Tabel 4.10 Jawaban Responden Variabel Dependen.....	61
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Content.....	63
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Accuracy.....	64
Tabel 4.13 Uji validitas Variabel Format.....	65
Tabel 4.14 Uji Validitas Variabel Easy Of use.....	66
Tabel 4.15 Uji Validitas Variabel Timeliness.....	67
Tabel 4.16 Uji Variabel Dependen.....	67
Tabel 4.17 Rekapitulasi Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4.18 Hasil kesimpulan Uji t.....	71
Tabel 4.19 Hasil Kesimpulan Uji R2.....	72

Universitas Bina
Dharma

