

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA PENERAPAN  
SISTEM INFORMASI PENDIDIKAN (DAPODIKMEN)  
(Studi Kasus: Dindikbudpora Kabupaten Purworejo)**

Heri Sudiby\*<sup>1</sup>, Bambang Soedijono W.A.<sup>2</sup>, Henderi<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo

<sup>2,3</sup>Magister Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta

E-mail: \*<sup>1</sup>[heridiby@gmail.com](mailto:heridiby@gmail.com), <sup>2</sup>[bambang.s@amikom.ac.id](mailto:bambang.s@amikom.ac.id), [henderi@amikom.ac.id](mailto:henderi@amikom.ac.id)

**Abstract**

*Analysis of Satisfaction Level Implementation Education Information System (Dapodikmen) Approach Using End User Computing Satisfaction (EUCS), This study aims to determine the level of user satisfaction (user) System informasi education in the region Dindikbudpora Purworejo and as a graduation requirement Strata Two (S2) in MTI STMIK AMIKOM Yogyakarta. That discussion is not wide of the problem studied, the authors restrict this study as follows: Just researching Dapodikmen in Purworejo district, just researching applications or dapodikmen Education Information System and did not examine the network infrastructures and the hardware used. Only use one method penelitian that End User Computing Satisfaction (EUCS).*

*The study was conducted on 43 people as respondent. Collecting data through questionnaires using simple random sampling .. The results showed that the level of user satisfaction at the adoption of Information Systems Education (Dapodikmen) of 5 variables studied, four variables: content, format, easy of use and the timeline stated satisfied. with the average value of each variable as follows, the highest average value is the variable content with a value of 3.39, the 2nd is the easy of use with variable grades 3 to 3.37 which is variable with a value of 3.35 format, the 4th time line is variable with a value of 3.28. and 1 variable is declared not satisfied that the variable accuracy with a value of 3.33. As for how to determine the level of satisfaction by comparing the expected value and the value true, if the expected value is greater than the value of the fact it is declared not satisfied and if the expected value is less than the value true then declared satisfied*

*The level of user satisfaction at the adoption of Information Systems Education or Dapodikmen in the Dindikbudpora Purworejo and measured using user satisfaction (EUCS) at the level to settle for the 4 variables are variables: content, format, easy of use, timeline and 1-level variables are not satisfied that the variable accuracy.*

**Keywords:** System, Information, Satisfaction, Variables, User, Levels.

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Kemajuan teknologi informasi bermanfaat dalam meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat, dan akurat, sehingga akhirnya akan meningkatkan produktivitas. Teknologi informasi menggunakan perangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lainnya sesuai dengan kebutuhan. Teknologi informasi merupakan teknologi yang membantu menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, mengkomunikasikan, dan atau menyampaikan informasi (Suyanto, 2005).

Namun demikian pentingnya teknologi informasi bagi keberhasilan organisasi secara keseluruhan memperluas peran fungsi sistem informasi. Dalam lingkup kebutuhan pengguna

terhadap sistem informasi harus dapat dideteksi dengan baik oleh pembuat sistem yang akan diterapkan di dalam suatu organisasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna yang bersangkutan. Pemenuhan kebutuhan pengguna tersebut nantinya akan dapat memberikan kepuasan pada para pengguna sistem informasi dan memotivasi mereka untuk melakukan pekerjaan secara optimal (Supada,2011) Sementara Menurut Sue F. Abdinnour-Helm, Barbara S. Chaparro, Steven M. Farmer (2005) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi antara lain isi, tampilan, ketepatan waktu, keakuratan dan mudah digunakan.

Pendapat yang hampir sama adalah yang disampaikan Jefri Gumilar Pratama (2012) bahwa faktor isi, akurasi, bentuk, kemudahan, ketepatan waktu dan kemudahan pemakaian secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna. Sementara menurut Charlesto Sekundera P.L (2006) bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh empat faktor EUCS (Akurasi, Bentuk, Kemudahan, Ketepatan waktu).Sementara menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh A.haris (2008), menyatakan bahwa kualitas sistem informasi yang rendah akan mempengaruhi kepuasan pengguna sehingga kadang-kadang sistem informasi yang sudah ada, tidak digunakan secara optimal.

Sejalan dengan pendapat Khasani, Sifa (2011) bahwa pengguna anteknologi informasi, kepuasan pengguna, manajemen puncak, manajemen teknologi informasi, budaya organisasi berpengaruh positif terhadap efektivitas teknologi informasi. Kedua hal tersebut berhubungan erat dengan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna mempengaruhi tingkat penggunaan sistem informasi hal ini berdampak positif pada organisasi. Adapun pendapat yang lebih khusus yang erat hubungannya dengan penelitian ini adalah menurut Istiningsih dan Utami, (2009) yaitu kepuasan pengguna sistem informasi adalah respon pengguna terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Dengan adanya kepuasan pemakai tersebut maka akan timbul penerimaan (acceptance) pada sistem informasi yang dipergunakan dalam organisasi tersebut.

Berbagai organisasi, baik organisasi swasta maupun lembaga pemerintah. Pada era modern seperti sekarang ini, sebagian besar sudah menggunakan teknologi informasi, tidak ketinggalan juga lembaga di bidang pendidikan. Bidang pendidikan ini dikelola oleh lembaga pemerintah yang disebut Dinas Pendidikan, lembaga ini terbagi menjadi Dinas Pendidikan Pusat dan Dinas Pendidikan Daerah. Dinas Pendidikan Pusat adalah lembaga pemerintah yang bertugas mengatur, mengarahkan dan mengendalikan lembaga-lembaga pendidikan pemerintah yang ada di bawahnya. Dinas Pendidikan Pusat ini telah mengalami berbagai perubahan dalam hal melakukan pendataan anggota jajarannya dari data pegawai, guru, sampai data siswa. Proses pendataan yang dilakukan sebelumnya masih manual, dengan cara mengolah kembali data yang diterima dari Dinas pendidikan daerah, proses pendataan di daerah juga masih manual yaitu dengan cara menuliskan data pada lembaran kertas maupun dengan cara menginputkan data pada komputer. Kedua bentuk data tadi nantinya dikirim dari Dinas Pendidikan Daerah ke Dinas Pendidikan Pusat untuk diolah menjadi data base Dinas Pendidikan. Pengiriman berkas data juga dikirim secara fisik melalui jasa pengiriman barang baik pos maupun oleh petugas kurir. Kondisi pendataan dan pengiriman yang demikian jelas membutuhkan waktu dan tenaga yang banyak, ditambah lagi tingkat kesalahan dari faktor manusia dan keamanan data yang rendah. Untuk mempermudah dan mempercepat pendataan satuan pendidikan, pegawai, siswa maka Dinas Pendidikan menerapkan Sistem Data Pokok Pendidikan Menengah (Dapodikmen).

Dari uraian diatas menunjukkan bahwa keberhasilan atau kegagalan penerapan sebuah sistem informasi bisa diukur dengan indikator kepuasan pengguna. Berdasarkan latar belakang dan beberapa penelitian di atas maka penulis berpendapat bahwa sangat perlu dilakukan penelitian penerapan Sistem Informasi Pendidikan. Dengan demikian penulis mengambil judul untuk penelitian ini

“ Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Penerapan Sistem Informasi Pendidikan (Dapodikmen) “.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut dapat diuraikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Sejauh manakah tingkat kepuasan pengguna pada penerapan Sistem Informasi Pendidikan (Dapodikmen) di Dindikbudpora Kabupaten Purworejo ?

### **Batasan Variabel Penelitian**

Untuk lebih memfokuskan penelitian ini maka peneliti membatasi masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan di lingkungan Dindikbudpora Kabupaten Purworejo
2. Hanya meneliti aplikasi Sistem Informasi Pendidikan (Dapodikmen), tidak meneliti infrastruktur jaringan ataupun hardware yang dipakai.
3. Menggunakan kepuasan pengguna di sekolah sebagai ukuran keberhasilan sistem informasi pendidikan.
4. Model yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*
5. Metode evaluasi data menggunakan analisis kuantitatif menggunakan SPSS 20 dan smart PLS.
6. Pelaku atau aktor-aktor yang terlibat adalah pengguna Sistem Informasi Pendidikan di Dindikbudpora Kab Purworejo.

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian adalah:

1. Mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna sistem informasi pendidikan (Dapodikmen) di Dindikbudpora Kabupaten Purworejo
2. Sebagai syarat kelulusan jenjang pendidikan S2 di MTI STMIK AMIKOM Yogyakarta

### **Manfaat Penelitian**

1. Dapat memberikan masukan ataupun saran kepada pihak Dindikbudpora dalam mengukur tingkat keberhasilan dengan indikator tingkat kepuasan pengguna penerapan sistem informasi pendidikan (Dapodikmen) yang diterapkan di wilayah Purworejo.
2. Hasil penelitian dapat dijadikan referensi dalam mengukur keberhasilan penerapan sistem informasi yang lain di Dindikbudpora maupun pada dinas yang lain kabupaten Purworejo
3. Dapat memperkaya konsep atau teori yang mendukung *End User Computing Satisfaction* untuk mengukur tingkat kepuasan suatu sistem informasi

### **Kajian Pustaka**

Kajian pustaka yang pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh Sue F. Abdinnour-Helm, Barbara S. Chaparro, Steven M. Farmer (2005) dalam penelitiannya, “ Using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) Instrument to Measure Satisfaction with a Web Site “ penelitian ini mencoba merevisi dan melakukan validasi ulang metode EUCS untuk mengukur situs web dari prespektif kegunaannya.

Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa EUCS dapat diadaptasi di semua kelompok. Skor yang diperoleh dari EUCS tidak signifikan berkorelasi dengan usia atau jenis kelamin. Kelebihan penelitian ini yaitu penyajian tipologi dengan set empat dimensi (Lingkungan Kompetitif, Pemasaran Lingkungan, Penggunaan, dan Usability), yang dapat digunakan untuk menilai perbedaan user-dan-konteks situasi terkait untuk empat komputasi yang berbeda lingkungan (Web, General software aplikasi, perangkat lunak untuk perangkat mobile, dan perangkat lunak permainan). Kekurangan penelitian ini sampel berasal dari 1 universitas dan hanya 1 web yang diteliti. Berbeda dengan penelitian yang akan

dilakukanyaitu sampel diambil dari pengguna – pengguna sistem pada sekolah menengah yang berada di kabupaten Purworejo.

Kajian pustaka yang kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh Jefri Gumilar Pratama (2012) dalam penelitiannya, “Analisa Sistem Informasi Entri KRS Online pada Universitas Bina Darma dengan Menggunakan Metode End-User Computing (EUC) Satisfaction”. Penelitian ini meneliti tingkat tanggapan dan kepuasan mahasiswa terhadap penerapan Sistem Informasi KRS On Line.

Hasil penelitian ini tanggapan mahasiswa baik terhadap Sistem Informasi dan faktor isi, akurasi, bentuk, kemudahan, ketepatan waktu dan kemudahan pemakaian secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna. Kelebihan Penelitian menggunakan EUCS dan mengukur tingkat tanggapan mahasiswa terhadap suatu sistem. Kekurangan hanya meneliti pada satu sub sistem (SIA) dan hanya pada objek mahasiswa universitas Bina Darma. Dibanding dengan penelitian yang akan dilakukan, mempunyai cakupan dan kemanfaatan yang lebih luas

Kajian pustaka yang ketiga adalah penelitian yang dilakukan oleh Charlesto Sekundera P.L (2006) dalam penelitiannya, “Analisis Penerimaan Pengguna dengan Menggunakan Technology Acceptance Model Dan End User Computing Satisfaction terhadap Penerapan Sistem Core Banking pada Bank ABC” penelitian ini meneliti apakah kedua faktor di TAM mempengaruhi terhadap penerimaan penggunaan sistem core banking dan apakah kelima faktor di EUCS mempengaruhi terhadap penerimaan penggunaan sistem core banking. Hasil penelitian kedua faktor TAM secara individu memuaskan pemakai akhir. Empat faktor EUCS (Akurasi, Bentuk, Kemudahan, Ketepatan waktu) secara individu memuaskan pemakai akhir. Satu faktor EUCS (Isi) secara individu tidak memuaskan pemakai akhir. Kelebihan penelitian Menggunakan 2 metode penelitian yaitu TAM dan EUCS. Kekurangan penelitian yang diteliti faktor kepuasan pengguna sistem core banking yang bersifat tertutup karena menyangkut data perbankan. Dengan demikian hasil penelitian tidak bisa digunakan pada pengukuran sistem informasi yang lain. Berbeda dengan yang akan dilakukan, bahwa hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi untuk mengukur sistem informasi yang lain, yang berada di Kabupaten Purworejo ataupun luar purworejo, dengan kata lain penelitian bersifat terbuka.

Kajian pustaka yang keempat adalah penelitian yang dilakukan oleh A.haris (2008), dalam penelitiannya yang berjudul Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Pendidikan Tenaga Kesehatan Bagi Pengambilan Kebijakan di Poltekkes Mataram. Penelitian ini bersifat deskriptif, adapun hasilnya adalah sebagai berikut: Komponen SIPTK cukup representatif untuk pengambilan keputusan bagi manajemen di Poltekkes Mataram, SIPTK kurang maksimal digunakan sehingga kualitas informasi yang dihasilkan kurang lengkap dan tidak tepat waktu. Selain itu rendahnya kepedulian sumber daya manusia akan manfaat SIPTK. Belum jelasnya prosedur yang digunakan dalam pengelolaan data dan informasi mengakibatkan sistem informasi pada jurusan dan prodikasi terpisah-pisah karena belum terpusat nyasistem yang digunakan. Akibatnya adalah kualitas yang dihasilkan rendah dan kurang digunakan untuk pengambilan kebijakandi Poltekkes Mataram. Kekurangan dari penelitian ini data tidak disertai angka pasti sehingga pembaca menganggap kurang valid. Harapan penelitian yang akan dilakukan bisa menyertakan data angka sehingga data valid.

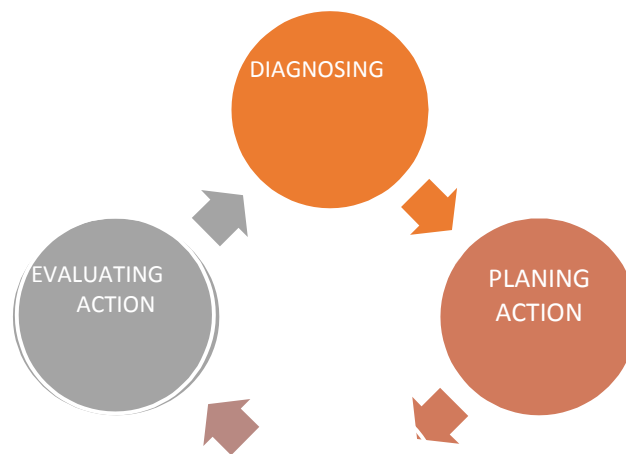
Kajian pustaka yang kelima adalah penelitian yang dilakukan oleh Khasani, Sifa (2011), dalam penelitiannya yang berjudul “Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Obat Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) DI Puskesmas Wilayah Dinas Kesehatan Kota Semarang” Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Objek penelitian ini adalah SIMO yang ada di 37 Puskesmas wilayah DKK Semarang. Subjek penelitian ini adalah pengguna SIMO di Puskesmas wilayah

DKK Semarang yang diperoleh dengan metode purposive sampling. Dari hasil penelitian diperoleh indeks kepuasan pengguna tentang SIMO sebesar 92,5%. Indeks kepuasan yang terbesar adalah indeks kepuasan isi sebesar 100% dan indeks kepuasan yang terkecil adalah indeks kepuasan keakuratan sebesar 71,4%. Informasi yang tidak tepat sesuai keinginan pengguna dinilai tidak akurat. Oleh karena itu, disarankan bagi DKK Semarang untuk menganalisis permasalahan dari sisi petugas pengelola obat Puskesmas dan pemrogram untuk mengetahui penyebab ketidakakuratan sehingga dapat segera diperbaiki. Kekurangan penelitian ini belum sampai menganalisa permasalahan dari sisi human error petugas obat sehingga data tidak akurat yang menyebabkan data kepuasan pada sisi keakuratan rendah 71,4% hal ini menunjukkan penelitian belum tuntas. Diharapkan bahwa penelitian yang akan dilakukan bisa menuntaskan permasalahan sampai simpulan akhir.

### Metode Penelitian

*Action research* merupakan penelitian yang berfokus langsung pada tindakan sosial. *Empowering* adalah penelitian yang terjun langsung ke daerah penelitian karena tidak bisa disurvei. Dengan memahami dan mencatat pola-pola yang ada. Secara metodologis tidak kuat. Ada bentuk riset lain mungkin secara metodologi tidak kuat tapi ada *knowledge* yang bisa digali dari situ.

Penelitian tindakan (*action research*) adalah penelitian baik kualitatif maupun kuantitatif. Penelitian tindakan adalah cara melakukan masalah pada saat yang bersamaan. Penelitian tindakan ini merupakan metode yang didasarkan pada tindakan masyarakat yang seringkali diselenggarakan pada suatu wilayah yang luas, seperti di rumah sakit, pabrik, sekolah, dan lain sebagainya (Hasibuan, 2007). Yang membedakan dengan *Research and Development (R&D)*, yang diadakan penelitian terlebih dahulu baru kemudian direncanakan pengembangannya. Penelitian ini sebagai dimulai dengan kerangka teori, dilanjutkan dengan pengumpulan data, analisis, dan diakhiri dengan kesimpulan. Pengembangan dilakukan dengan implementasinya, mungkin juga dengan penelitian lanjutannya. Sedangkan *action research* melakukan secara sekaligus antara teori dan praktik yang rotasi kegiatannya sebagaimana terjelaskan di atas (M-R-D-E). Secara ringkas, tahapan dalam *action research* terdiri atas siklus diagnosis (masalah), perencanaan tindakan, pelaksanaan tindakan, dan evaluasi tindakan. Keseluruhan siklus ini dilakukan berdasarkan konteks dan tujuan dari penelitian tindakan yang dilaksanakan (lihat gambar dibawah ini)





## Jenis Data

### Dataprimer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan riset atau penelitian. Data primer dapat berupa pendapat subjek riset (orang) baik secara individu maupun kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian, atau kegiatan, dan hasil pengujian. Manfaat utama dari data primer adalah bahwa unsur-unsur kebohongan tertutup terhadap sumber fenomena. Adapun data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah:

1. Data yang diperoleh dari lokasi penelitian, antara lain
  - a. Data Dindikbudpora seperti profil, sejarah, visi misi, tujuan,
  - b. Aplikasi Dapodikmen ,struktur organisasi pengelola Dapodikmen.
2. Data wawancara langsung dengan responden.
3. Data hasil observasi di tempat penelitian.
4. Data hasil jawaban responden terhadap kuesioner, baik data harapan maupun data kenyataan.

### Data sekunder

Data sekunder yaitudata yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip, baik yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan... Adapun data sekunder yang dibutuhkan pada penelitian ini anrata lain:

1. Literatur penelitian terdahulu
2. Artikel, jurnal ataupun prosiding.
3. Perundangan yang terkait penerapan sistem contohnya adalah
  - a. Ins Mendikbud no 1 tahun 2011.
  - b. Per Mendikbud no 2 tahun 2012

## Metode Pengumpulan Data

Dalam perolehan data pada tahap ini dilakukan pendekatan dan pengamatan langsung di wilayah Dindikbudpora kabupaten Purworejo dengan cara:

1. Obsevasi Lapangan

Merupakan pengamatan terhadap suatu obyek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. (Djam'an dan Komariah,2011,105). Dalam penelitian ini maka untuk mendapatkan data opservasi, dengan melakukan pengamatan secara langsung pada bagian administrasi pengelola sistem informasi pendidikan (Dapodikmen) di wilayah Dindikbudpora kabupaten Purworejo.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada para pengguna atau user sistem informasi pendidikan (Dapodikmen) yang berada di sekolah-sekolah baik SMA maupun SMK di Kabupaten Purworejo



### 3. Kuisisioner

Kuisisioner adalah salah satu cara untuk mengetahui tanggapan responden terhadap penelitian yang dilakukan. Korespondenya adalah pengguna Dapodikmen, data ini merupakan sumber data digunakan untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna sistem informasi pendidikan. Skala pengukuran yang dipakai adalah skala likert (Riduwan, 2010). Skala likert yang digunakan adalah dengan 4 tingkatan. Alternatif jawaban tersebut dapat diberi skor dari nilai 1 sampai 4 sebagai berikut: 4 = Sangat Puas; 3= Puas; 2 = Kurang Puas dan 1 = Tidak Puas,

#### Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan pada penelitian ini Pertama adalah variabel independen yang terdiri dari 5 variabel yaitu isi (*content*), akurasi(*accuracy*), format(*format*), kemudahan penggunaan (*easy of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*). Kedua variabel dependen yang terdiri dari 1 variabel yaitu variabel *End User Computing Satisfaction* ( EUCS)

#### Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS), metode ini untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi (Dapodikmen) berdasarkan variabel yang sudah ditentukan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna, dengan cara membandingkan nilai harapan dengan nilai kenyataan pengguna, hal ini berdasarkan definisi kepuasan adalah perbandingan antara nilai harapan dan nilai kenyataan terhadap suatu barang atau jasa. Jika nilai kenyataan lebih tinggi dari nilai harapan maka dinyatakan puas, dan sebaliknya jika nilai harapan yang lebih tinggi dari nilai kenyataan maka dinyatakan tidak puas. Semakin tinggi nilai kenyataan dibandingkan nilai harapan maka semakin tinggi tingkat kepuasan dan sebaliknya (sulaiman, 2013). Untuk memudahkan analisis tingkat kepuasan dapat digunakan tabel berikut ini.

VARIABEL	Indikator	Rerata Harapan (H)	Rerata Kenyataan (K)	Ket	Puas / TidakPuas
Variabel X	X1	H	K	$H < K$	Puas
	X2	H	K	$H > K$	Tidak Puas

## LANDASAN TEORI

### Analisis

Pengertian Analisis Dalam Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer karangan Peter Salim dan Yenni Salim (2011) menjabarkan pengertian analisis sebagai berikut:

- Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya, dan sebagainya).
- Analisis adalah penguraian pokok persoalan atas bagian-bagian, penelaahan bagian-bagian tersebut dan hubungan antar bagian untuk mendapatkan pengertian yang tepat dengan pemahaman secara keseluruhan.
- Analisis adalah penjabaran (pembentangan) sesuatu hal, dan sebagainya setelah ditelaah secara seksama.
- Analisis adalah proses pemecahan masalah yang dimulai dengan hipotesis (dugaan, dan sebagainya) sampai terbukti kebenarannya melalui beberapa kepastian (pengamatan, percobaan, dan sebagainya).

## Penerapan

Penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta, baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Menurut J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain, Penerapan dapat juga diartikan sebagai pelaksanaan. Adapun menurut Riant Nugroho penerapan pada prinsipnya cara yang dilakukan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan (Nugroho, 2003:158).

## Sistem Infomasi

Menurut Robert A. Leitch dan K. Roscoe Davis (Jogiyanto, 2008) menyebutkan “Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan bagi pihak luar berupa laporan-laporan yang diperlukan”.

Sedangkan menurut (Sutarbi, 2004) sistem informasi adalah suatu sistem yang di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk menyediakan kepada pihak luar tentu dengan laporan – laporan yang diperlukan

## Kepuasan

Kepuasan pengguna adalah kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh pengguna setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada, Effiyaldi (2008). Menurut Stanton, tingkat kepuasan pengguna ditentukan dengan membandingkan hasil yang diharapkan dari suatu produk atau jasa dengan hasil berdasarkan pengalaman dengan mengkonsumsi produk atau jasa tersebut. Hasil yang sama merupakan kepuasan dari pengguna, tetapi jika hasil yang diperoleh sangat sedikit dari yang diharapkan hal itu merupakan bertuk ketidakpuasan konsumen (Sulaiman, 2013).

## Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna

Menurut Supriyatnadan Jin(2006) menyebutkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dapat diukur dengan menggunakan enam variabel, yaitu kelengkapan fungsi/fitur, stabilitas/keandalan, kemudahan penggunaan, inovasi, keamanan, dan fleksibilitas. Sedangkan penjelasannya sebagai berikut:

- a. Kelengkapan fungsi/fitur, yaitu keberadaan fungsi/fitur yang lengkap seperti data atau informasi yang ditampilkan pada sistem informasi yang bertujuan mempermudah dan menunjang pemanfaatan bagi penggunaanya.
- b. Stabilitas/keandalan merupakan ketangguhan atau kemampuan aplikasi yang digunakan dalam sistem informasi untuk dapat beroperasi tanpa mengalami gangguan (*error*) yang berarti dalam jangka waktu lama serta handal dalam proses pengambilan, pengolahan, dan penyajian informasi dan data dengan tingkat kebenaran/keyakinan yang baik. Disamping itu, sistem juga dapat menampilkan data dan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu dan selalu baru.
- c. Kemudahan penggunaan digunakan untuk menyatakan kemudahan yang dimiliki oleh sistem informasi terutama dalam penampilan informasi, navigasi dan interaksi antar pengguna dengan sistem dimana fitur-fitur dalam sistem *user friendly*.
- d. Inovasi berkaitan dengan reputasi, kreasi, pembaruan, dan terobosan yang dimiliki dari sistem informasi menyangkut perbandingan dengan organisasi lain dalam hal penyediaan informasi serupa
- e. Keamanan menunjukkan kemampuan *security* sistem informasi dalam menghadapi kemungkinan masuknya virus maupun perusakan atau penghapusan data.
- f. Fleksibilitas menggambarkan kemampuan sistem informasi untuk dapat di



implementasikan pada segala jenis dan spesifikasi sistem komputer yang tersedia di pasaran termasuk kemampuannya untuk digabungkan dengan pengguna *database* yang tersedia lainnya.

Sedangkan menurut Luh Putu Indah V P (2014) bahwa selain faktor tersebut di atas kepuasan juga dipengaruhi oleh efisiensi dan efektifitas sistem informasi, adapun indikator efisiensi adalah sebagai berikut:

1. Cepat  
Efisien waktu, berarti bahwa pelayanan dan penyelesaian pekerjaan menjadi lebih cepat. Waktu yang dibutuhkan menjadi berkurang, sedangkan hasil pekerjaan dapat dipertahankan dan ditingkatkan.
2. Akurat  
Efisiensi target, yakni hasil dari pelaksanaan pekerjaan tersebut dapat maksimal sesuai dengan target yang ditetapkan baik secara kuantitas maupun kualitas.
3. Murah  
Efisiensi biaya, artinya dengan menggunakan teknologi komunikasi justru lebih hemat.
4. Mudah  
Efisiensi tenaga dan pikiran, bahwa dengan menggunakan teknologi komunikasi penyelesaian pekerjaan menjadi lebih sederhana, lebih ringan, dan lebih mudah.

Dan masih menurut Luh Putu Indah V P (2014) bahwa Indikator yang menyangkut efektivitas adalah:

1. Kualitas sistem  
Kualitas sistem merupakan kemudahan, kesesuaian, keandalan dan kegunaan sistem.
2. Kualitas informasi  
Kualitas informasi dicerminkan dari relevansi, kekinian, dan akurasi informasi.
3. Penggunaan  
Penggunaan (*usage*) dilihat dari frekuensi akses sistem, durasi penggunaan serta ketepatan penggunaan.
4. Keuntungan organisasi  
Keuntungan yang dimaksud meliputi penghematan operasional baik biaya maupun waktu.

### ***End User Computing Satisfaction (EUCS)***

Definisi End User Computing Satisfaction dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model EUCS lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Gambaran Umum Dindikbudpora Kabupaten Purworejo**

Berdasarkan administrasi pemerintahan Kabupaten Purworejo terdapat sejumlah 16 kecamatan dan 494 desa, dengan luas 1.034,82 km<sup>2</sup>. Penduduk usia sekolah Dikdasmen adalah 6-7 tahun sampai 16-18 tahun. Usia 6-7 tahun adalah usia masuk sekolah dasar (SD), usia 7-12 adalah penduduk usia SD, usia 13-15 tahun adalah usia SMP, dan usia 16-18 tahun adalah usia SMK atau SMA. Jumlah sekolah SMK dan SMA adalah 87.

## 2. Gambaran umum Sistem Informasi Pendidikan ( Dapodikmen)

Aplikasi Dapodikmen merupakan Penyatuan Aplikasi Pendataan di lingkungan Direktorat Jenderal Pendidikan Menengah dengan arah requirement sistem lebih besar (penyatuan database, user interface dan sinkronisasi). Data hasil sinkronisasi dari PAS (Paket Aplikasi Sekolah) SMA, PASSMK dan PASSMLB ke server Dapodikmen tahun 2013 dimigrasikan ke server Dapodikmen yang baru.

## 3. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini mengambil data dari 43 orang pengguna Sistem Informasi Pendidikan atau Dapodikmen di wilayah Dinas Pendidikan Kebudayaan Pemuda dan Olah Raga (Dindikbudpora). Pengumpulan data menggunakan *simple random sampling*.

## 4. Pengolahan Data

Dari data hasil jawaban kuesioner yang diperoleh, maka dapat diolah menjadi data sebaran jawaban baik harapan maupun kenyataan. Berikut ini adalah data perbandingan sebaran jawaban harapan dengan kenyataan pada masing-masing variabel yang digunakan

**Perbandingan Sebaran Harapan dan Kenyataan variabel content**

ITEM	KODE	Jawaban Harapan Responden (%)				Jawaban Kenyataan Responden (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
CONTENT	C1	0	0	24	19	0	0	22	21
	C2	0	0	28	15	0	0	27	16
	C3	0	0	31	12	0	0	28	15
	C4	0	0	31	12	0	0	32	11
RERATA SEBARAN		0	0	28,5	14,5	0	0	27,5	15,5
RERATA * SKOR		0	0	85,5	58	0	0	81,8	63
TOTAL SKOR		143,5				144,75			

Tampak pada Tabel variabel content diketahui bahwa total skor jawaban harapan (143,5) lebih kecil dari total skor jawaban kenyataan.(144,75). Dengan kata lain kenyataan lebih besar harapan.

**Perbandingan Sebaran Harapan dan Kenyataan variabel Accuracy**

ITEM	KODE	Jawaban Harapan Responden (%)				Jawaban Kenyataan Responden (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
ACCURACY	A1	0	0	32	11	0	0	34	9
	A2	0	0	30	13	0	0	35	8
RERATA SEBARAN		0	0	31	12	0	0	34,5	8,5

RERATA * SKOR	0	0	93	48	0	0	103,5	34
TOTAL SKOR	141				137,5			

Tampak pada Tabel variabel accuracy diketahui bahwa total skor jawaban harapan (141) lebih besar dari total skor jawaban kenyataan.(137,5). Dengan kata lain harapan lebih besar kenyataan..

**Perbandingan Sebaran Harapan dan Kenyataan variabel *Format***

ITEM	KODE	Jawaban Harapan Responden (%)				Jawaban Kenyataan Responden (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
FORMAT	F1	0	0	29	14	0	0	30	13
	F2	0	0	30	13	0	0	29	14
RERATA SEBARAN		0	0	29,5	13,5	0	0	29,5	13,5
RERATA * SKOR		0	0	88,5	54	0	0	88,5	13,5
TOTAL SKOR		142,5				142,5			

Tampak pada Tabel variabel format diketahui bahwa total skor jawaban harapan (142,5) sama dengan total skor jawaban kenyataan.(142,5). Dengan kata lain kenyataan sama dengan harapan.

**Perbandingan Sebaran Harapan dan Kenyataan variabel *Easy Use***

ITEM	KODE	Jawaban Harapan Responden (%)				Jawaban Kenyataan Responden (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
EASY OF USE	E1	0	0	29	14	0	0	28	14
	E2	0	0	30	13	0	0	30	15
RERATA SEBARAN		0	0	29,5	13,5	0	0	29	14,5
RERATA * SKOR		0	0	88,5	54	0	0	87	58
TOTAL SKOR		142,5				145			

Tampak pada Tabel variabel easy of use diketahui bahwa total skor jawaban harapan (142,5) lebih kecil dari total skor jawaban kenyataan.(145). Dengan kata lain kenyataan lebih besar harapan.

**Perbandingan Sebaran Harapan dan Kenyataan variabel *Timeline***

ITEM	KODE	Jawaban Harapan Responden (%)				Jawaban Kenyataan Responden (%)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
TIME	T1	0	0	35	8	0	0	34	9

LINE	T2	0	0	32	11	0	0	31	12
RERATA SEBARAN		0	0	33,5	9,5	0	0	32,2	11,5
RERATA * SKOR		0	0	100,5	38	0	0	97,5	46
TOTAL SKOR		138,5				143,5			

Tampak pada Tabel variabel timeline diketahui bahwa total skor jawaban harapan (138,5) lebih kecil dari total skor jawaban kenyataan.(143,5). Dengan kata lain kenyataan lebih besar harapan.

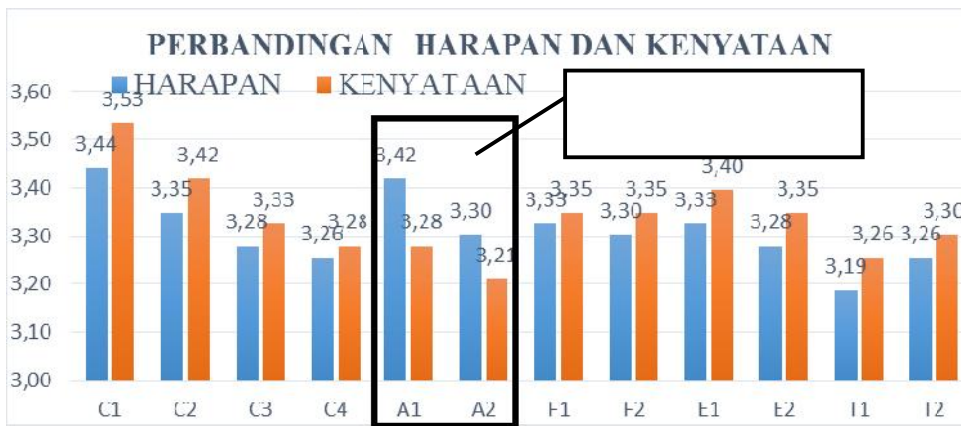
### Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna

Analisis dilakukan dengan membandingkan antara data harapan dengan data kenyataan. Untuk lebih dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

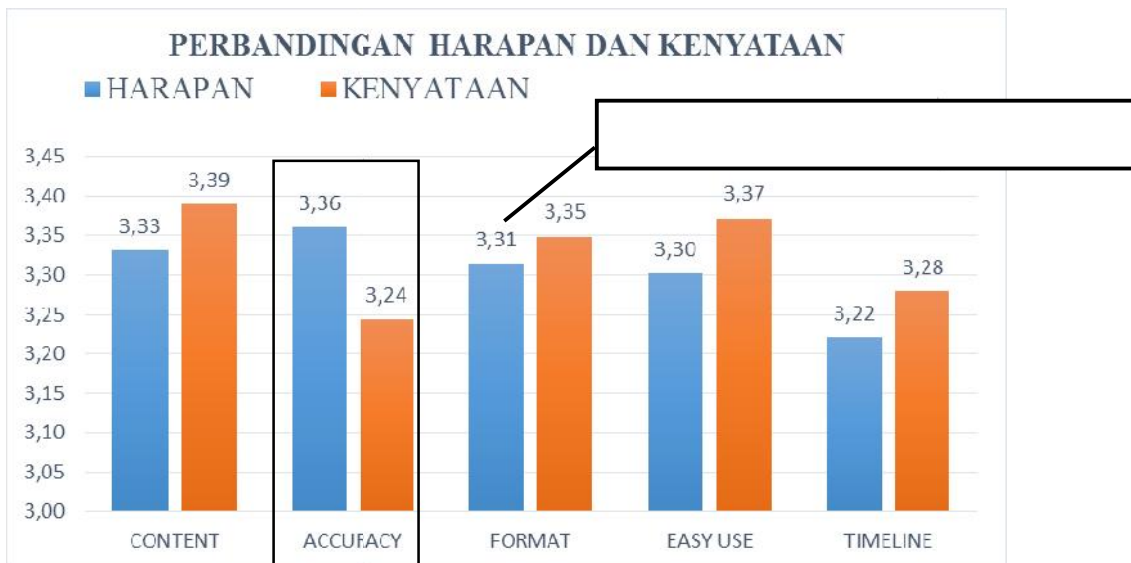
VARIABEL	Indikator	Rerata Harapan (H)	Rerata Kenyataan (K)	Ket	Puas / TidakPuas
CONTENT	C1	3,44	3,55	K>H	Puas
	C2	3,35	3,42	K>H	Puas
	C3	3,28	33,33	K>H	Puas
	C4	3,26	3,28	K>H	Puas
ACCURACY	A1	3,42	3,28	K<H	Tidak Puas
	A2	3,30	3,19	K< H	Tidak Puas
FORMAT	F1	3,33	3,35	K>H	Puas
	F2	3,30	3,35	K>H	Puas
EASY OF USE	E1	3,33	3,40	K>H	Puas
	E2	3,28	3,35	K>H	Puas
TIME LINE	T1	3,19	3,26	K>H	Puas
	T2	3,26	3,30	K>H	Puas

Dari Tabel di atas diketahui bahwa pengguna puas pada 8 indikator yaitu C1, C2, C3, C4, F1, F2, F3, E1, E3, T1 dan tidak puas pada indikator A1, A2.

Jika ditampilkan dalam bentuk grafik maka dapat dilihat pada grafik dibawah ini.



Dari grafik diatas menunjukkan grafik perbandingan antara harapan dan kenyataan berdasarkan indikator C1, C2, C3, C4, F1, F2, F3, E1, E3, T1 dan T2 dimana tampak bahwa nilai kenyataan (warna merah) lebih besar dari nilai harapan (warna biru) dengan demikian dapat dikatakan puas. Dan untuk indikator A1,A2 dimana tampak bahwa nilai kenyataan lebih kecil dari nilai harapan, dengan demikian dapat dikatakan tidak puas. Sedangkan tingkat kepuasan berdasarkan variabel penelitian dapat dilihat pada grafik dibawah ini



Dari grafik diatas menunjukkan perbandingan antara harapan dan kenyataan berdasarkan variabel, dimana tampak bahwa nilai kenyataan (warna merah) lebih tinggi dari nilai harapan (warna biru) yaitu pada variabel *content*, *format*, *easy use*, *timeline* dengan demikian dinyatakan pada tingkatan puas. Dan untuk variabel *accuracy* tampak bahwa nilai kenyataan lebih rendah dari nilai harapan, dengan demikian dapat dinyatakan tidak puas.

**Analisis Hasil**

Berdasarkan uji nilai kepuasan dengan membandingkan nilai t-hitung harapan dengan nilai t-hitung kenyataan masing-masing variabel, didapatkan bahwa tingkat kepuasan pengguna dari 5 variabel yang diujikan, ada 4 variabel pada tingkatan puas, dan 1 variabel dengan tingkatan tidak puas. Adapun uraian penjelasan masing-masing variabel ada dibawah ini.

Hasil perbandingan nilai rerata harapan dan kenyataan variabel *content* adalah nilai harapan 3,33 < 3,39 nilai kenyataan. Dengan demikian dapat disimpulkan nilai kenyataan

lebih besar dari nilai harapan, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna pada variabel *content* pada tingkatan puas.

Hasil perbandingan harapan dan kenyataan variabel *accuracy* adalah nilai harapan 3,24 < 3,36 nilai kenyataan. Dengan demikian dapat disimpulkan nilai kenyataan lebih kecil dari nilai harapan, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna pada variabel *accuracy* pada tingkatan tidak puas

Hasil perbandingan harapan dan kenyataan variabel *format* adalah nilai harapan 3,31 < 3,35 nilai kenyataan. Dengan demikian dapat disimpulkan nilai kenyataan lebih besar dari nilai harapan, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna pada variabel *format* pada tingkatan puas.

Hasil perbandingan harapan dan kenyataan variabel *easy of use* adalah nilai harapan 3,30 < 3,37 nilai kenyataan. Dengan demikian dapat disimpulkan nilai kenyataan lebih besar dari nilai harapan, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna pada variabel *easy of use* pada tingkatan puas.

Hasil perbandingan harapan dan kenyataan variabel *timeline* adalah nilai harapan 3,22 < 3,28 nilai kenyataan. Dengan demikian dapat disimpulkan nilai kenyataan lebih besar dari nilai harapan, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna pada variabel *timeline* pada tingkatan puas

## **KESIMPULAN**

Tingkat kepuasan pengguna pada penerapan Sistem Informasi Pendidikan (Dapodikmen) di wilayah Dindikbudpora Kabupaten Purworejo, dari 5 variabel yang diteliti, 4 variabel yaitu *content, format, easy of use, timeline* pada level puas dan 1 variabel yaitu *accuracy* pada level tidak puas.

## **SARAN**

Mengacu pada kesimpulan penelitian bahwa pengguna puas terhadap 4 variabel yaitu *content, format, easy of use, timeline* dan tidak puas pada 1 variabel yaitu *accuracy*, maka peneliti menyarankan kepada pihak Dindikbudpora kabupaten Purworejo untuk meminta *feedback* atau masukan dari para pengguna Dapodikmen yang berhubungan dengan akurasi, selanjutnya dianalisa, jika dari analisa ditemukan kesalahan, maka dilihat kesalahan dari faktor yang mana, dari sistem atau *human error* jika kesalahan dari sistem maka harus diteruskan ke Dindikbudpora pusat untuk diperbaiki. Dan jika kesalahan dari faktor *human error* maka diadakan pelatihan kepada pengguna secara periodik

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **PUSTAKA BUKU**

- [1] Jogiyanto, 2008, Metode Penelitian Sistem informasi, PT. Gramedia, Jakarta
- [2] Jogiyanto, 2005, Analisis dan Desain, Penerbit Andi, Yogyakarta
- [3] Sutarbi, Tata, 2004, Analisis dan Perancangan, Penerbit Andi, Yogyakarta
- [4] Scott, G.M, 2002, Prinsip-prinsip Sistem Informasi Manajemen, Rajawali Pers
- [5] Ghozali, Imam , 2013. Aplikasi *Structural Equation Modeling*, Metode Alternatif dengan *PartialLeastSquare* (PLS), Edisi Pertama, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- [6] Ghozali, Imam , 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program Universitas Diponegoro, Semarang.
- [7] Sugiyono, (2013), Statistik Untuk penelitian. Alfabeta: Bandung
- [8] Silalahi, Ulber. 2009. Metode Penelitian Sosial. Bandung: PTR Refika Aditama.
- [9] Kusaeri dan Suprananto *Pengukuran dan Penilaian Pendidikan*. 2012 Yogyakarta: Graha Ilmu
- [10] Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. 2005. Bogor: Ghalia Indonesia



- [11] Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan*. 2010. Bandung: Alfabeta  
[12] Syaodih, Nana. *Metode Penelitian Pendidikan*. 2010. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

**PUSTAKA MAJALAH, JURNAL ILMIAH ATAU PROSIDING**

- [1] Sebayang, Firmanta. 2009. Ketersediaan Sistem Informasi Terintegrasi Terhadap  
[2] Kepuasan Pengguna. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol. 13, No. 2 Mei 2009, hal. 325-336.  
[3] Sue F. Abdinnour-Helm, Barbara S. Chaparro, Steven M. Farmer, 2005, *Using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) Instrument to Measure Satisfaction with a Web Site*, Decision Sciences, vol 36 Number 2 May 2005  
[4] Komara, Acep. 2006. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja  
[5] Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Maksi*. Vol. 6, No. 2, 1412-6680  
[6] Gumilar Pratama, J., Afriyudi, Zuhri Yadi, I. 2012, Analisa Sistem Informasi Entri KRS Online pada Universitas Bina Darma dengan Menggunakan Metode End-User Computing (EUC) Satisfaction., Universitas Bina Darma  
[7] Losby J., Wetmore A, 2012, *Using Likert Scale in Evaluation Survey Work*, CDC 2012  
[8] Xiao, Li & Dasgupta, S, 2002, *Measurement of User Satisfaction with Web-Based Information System : An Empirical Study. Eighth Americas Conference on Information Systems*  
[9] Betram, D., 2002. "Likert Scale" CPSC 681, Topic Report  
[10] Azleen Ilias, Mohd Rushdan Yaso', Mohd Zulkeflee Abd Razak, Rahida Abdul Rahman, The Study of End User Computing Satisfaction (EUCS) On Computerised Accounting System (CAS) Among Labuan F.T Government Sectors : Case study in the responsibility centres..  
[11] Norshidah Mohamed, Husnayati Hussin and Ramlah Hussein, Measuring Users' Satisfaction with Malaysia's Electronic Government Systems, volume 7 issue 3 2009 (pp 283-294),.  
[12] Vassilios P Aggelidis<sup>1</sup>, Prodromos D. Chatzoglou, Hospital information systems: Measuring end user computing satisfaction (EUCS), *International Journal of Biomedical Informatics* 45(2012)56-579 Production and Management Engineering Department, Democritus University of Thrace, Library Building,

**PUSTAKA LAPORAN PENELITIAN**

- [1] Charlesto Sekundera P.L, 2006, Analisis Penerimaan Pengguna Akhir dengan Menggunakan Technology Acceptance Model Dan End User Computing Satisfaction terhadap Penerapan Sistem Core Banking pada Bank ABC, tesis, Universitas Diponegoro, Semarang  
[2] Latif, Abdul, 2010, Analisis Keberhasilan SISKOHAT KANWIL Kementerian Agama Provinsi DIY, Universitas Sebelas Maret, Surakarta  
[3] Kurnia, Nikita, 2011, Model Hubungan TACIT Knowledge dan Kinerja Individu pada Balai Riset dan Standarisasi Industri, Universitas Indonesia, Bogor  
[4] Jefri Gumilar Pratama, Universitas Bina Darma, 2012, Analisa Sistem Informasi Entri KRS Online pada Universitas Bina Darma dengan Menggunakan Metode End-User Computing (EUC) Satisfaction.  
[5] Khasani, Sifa Universitas Diponegoro tahun 2011, Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Obat Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) DI Puskesmas Wilayah Dinas Kesehatan Kota Semarang.  
[6] Albertus Widiawan Heri Prasetya Universitas Gajah Mada (2009), Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Rumah Sakit di RSUD Kota Yogyakarta.  
[7] A. Haris Universitas Gajah Mada (2008), Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Pendidikan Tenaga Kesehatan dengan metode TAM dan EUCS