

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI PEMERINTAHAN DAERAH STUDI KASUS DINAS TENAGA KERJA LOMBOK TENGAH

Nurul Asmawati¹,Lalu Mutawalli²

¹Program Studi Sistem Informasi,

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Lombok

Jln. Basuki Rahmat No.105 Praya – Lombok Tengah Telp.(0370) 654310, Fax (0370) 654310

Email: ¹nrlasmwti@gmail.com, ²laluallistilo@email.com

Abstrak-Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) merupakan platform digital yang dikembangkan oleh Kementerian Dalam Negeri sebagai bagian dari implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan pemerintahan. SIPD digunakan untuk mendukung kegiatan perencanaan, penganggaran, penatausahaan, hingga pelaporan keuangan daerah secara terintegrasi dan real time. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lombok Tengah merupakan salah satu instansi pemerintah yang menerapkan SIPD dalam menunjang tugas administrasi dan pengolahan data keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna SIPD menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang mencakup lima dimensi penilaian, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada sembilan responden yang merupakan pengguna aktif SIPD pada instansi tersebut. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,88 termasuk kategori “Puas”. Dimensi Content memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,27, sedangkan dimensi Accuracy memiliki nilai terendah sebesar 3,44, sehingga memerlukan peningkatan terutama pada aspek ketepatan data. Secara umum, penggunaan SIPD dinilai telah memberikan manfaat dalam mendukung efektivitas kerja, meskipun optimalisasi sistem masih perlu dilakukan agar kepuasan pengguna dapat meningkat ke kategori “Sangat Puas”.

Kata kunci : SIPD, EUCS, Dinas,Tenaga Kerja,Kabupaten Lombok Tengah.

Abstract-*The Regional Government Information System (SIPD) is a digital platform developed by the Ministry of Home Affairs as part of the implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE) to improve the effectiveness of regional financial administration. SIPD supports the planning, budgeting, accounting, and financial reporting processes in an integrated and real-time manner. The Department of Manpower and Transmigration of Central Lombok Regency is one of the government institutions that utilizes SIPD to support administrative tasks and financial data management. This study aims to evaluate the level of user satisfaction with SIPD using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method, which consists of five assessment dimensions: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. Data were collected through questionnaires distributed to nine active SIPD users at the institution. The results reveal that the overall mean score is 3.88, classified as “Satisfied.” Content achieved the highest score of 4.27, while Accuracy obtained the lowest score of 3.44, indicating that improvements in data accuracy are still required. Overall, SIPD is considered effective in supporting employee performance; however, system optimization is needed to enhance user satisfaction to the “Very Satisfied” level.*

Keywords: SIPD,EUCS, Department of Manpower,Central Lombok Regency.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam perkembangan teknologi informasi mendorong perubahan besar pada tata kelola administratif pemerintahan di Indonesia. Untuk meningkatkan efektivitas layanan, keterbukaan informasi, serta pertanggungjawaban dalam pengelolaan keuangan daerah, Kementerian Dalam Negeri kemudian mengembangkan Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) sebagai solusi penerapan pemerintahan berbasis elektronik [1]. SIPD berfungsi sebagai sistem nasional terpadu yang mengintegrasikan seluruh proses mulai dari perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, hingga pelaporan keuangan pemerintah daerah secara *real time*. Dengan adanya sistem ini, diharapkan pengelolaan data dan informasi keuangan daerah dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, efisien, dan mudah diakses oleh berbagai pemangku kepentingan [2].

Namun, dalam pelaksanaannya, penerapan SIPD di berbagai daerah masih menemui berbagai kendala teknis maupun nonteknis. Beberapa permasalahan yang sering muncul antara lain keterbatasan infrastruktur jaringan, rendahnya kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem, serta kurangnya kegiatan pelatihan teknis bagi aparatur pemerintah daerah [3]. Selain itu, perbedaan tingkat adaptasi antar perangkat daerah menyebabkan adanya ketidaksesuaian data dan keterlambatan dalam proses pelaporan [4]. Kondisi tersebut berdampak pada kurang optimalnya penggunaan SIPD dalam mendukung efisiensi administrasi pemerintahan daerah. Oleh sebab itu, penting untuk dilakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna sebagai indikator keberhasilan implementasi sistem informasi pemerintahan daerah.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan SIPD sangat bergantung pada kualitas sistem, kualitas informasi, serta kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem. Akhiruddin et al. [1] menyatakan bahwa kualitas informasi, keakuratan data, dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIPD pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir. Penelitian serupa oleh Rezano [15] juga menegaskan bahwa tingkat kepuasan pengguna menjadi salah satu faktor kunci dalam keberhasilan implementasi sistem informasi di lingkungan pemerintahan daerah.

Penelitian Andika [3] menyoroti bahwa pemanfaatan SIPD dalam proses *e-planning* di Kabupaten Bone telah memberikan kontribusi terhadap efektivitas penyusunan rencana kerja tahunan, meskipun masih ditemukan kendala pada aspek pelatihan pengguna. Selanjutnya, penelitian oleh Destania dan Indrayani [5] menunjukkan bahwa penerapan SIPD di Badan Pengelolaan

Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sarolangun perlu ditingkatkan melalui pelatihan teknis dan pendampingan intensif agar pengguna mampu mengoperasikan sistem secara optimal. Febrianti dan Fiddin [6] menambahkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap persepsi kepuasan pengguna aplikasi SIPD.

Fitra et al. [7] mengemukakan bahwa penerapan SIPD secara positif berdampak terhadap kepuasan pengguna informasi akuntansi, terutama pada aspek efisiensi dan keandalan sistem. Kumalasari dan Fanida [11] menegaskan bahwa penggunaan SIPD pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta mampu meningkatkan efektivitas perencanaan anggaran. Sementara itu, Madany dan Maryani [13] menemukan bahwa implementasi SIPD di Pemerintah Kota Bandung meningkatkan kualitas pengelolaan keuangan daerah, namun masih membutuhkan peningkatan dukungan infrastruktur serta pelatihan sumber daya manusia.

Bajo dan Zuhdan [4] menyatakan bahwa tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem informasi pemerintahan menjadi faktor penting dalam kesuksesan implementasi SIPD di lingkungan BAPPEDA. Hukmi dan Rahayu [9] yang menggunakan model DeLone and McLean IS Success Model menyimpulkan bahwa keberhasilan sistem informasi publik diukur dari tingkat kepuasan pengguna akhir (*end-user satisfaction*). Irawan [10] serta Akhyar dan Putri [2] menggunakan pendekatan *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* untuk menilai sejauh mana pengguna merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan. Model EUCS yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh menjadi acuan utama karena menilai lima dimensi utama, yaitu *content* (isi), *accuracy* (akurasi), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu) yang relevan dalam menilai kualitas sistem informasi pemerintahan [1][2][10].

Penelitian lain seperti Lestari et al. [12] menegaskan pentingnya sistem informasi akuntansi dalam mendukung pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel. Sipahutar dan Indahwati [17] mengaitkan kepuasan pengguna teknologi informasi dengan peningkatan kualitas pelaporan keuangan pemerintah daerah. Sementara Nisak et al. [14] serta Suwiti dan Fadli [18] menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi berbasis web mampu mempercepat pengarsipan, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta memperbaiki koordinasi antarunit kerja di instansi pemerintahan. Berdasarkan seluruh penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan faktor krusial dalam keberhasilan implementasi sistem informasi pemerintahan.

Meskipun banyak penelitian telah dilakukan, sebagian besar masih berfokus pada aspek teknis, efisiensi sistem, atau efektivitas organisasi tanpa menggali secara mendalam perspektif pengguna sebagai pihak yang berinteraksi langsung dengan SIPD. Hal ini menunjukkan adanya *research gap* yang penting untuk dikaji, khususnya pada instansi pemerintah daerah seperti Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lombok Tengah yang secara langsung menggunakan SIPD dalam pengelolaan data keuangan dan administrasi.

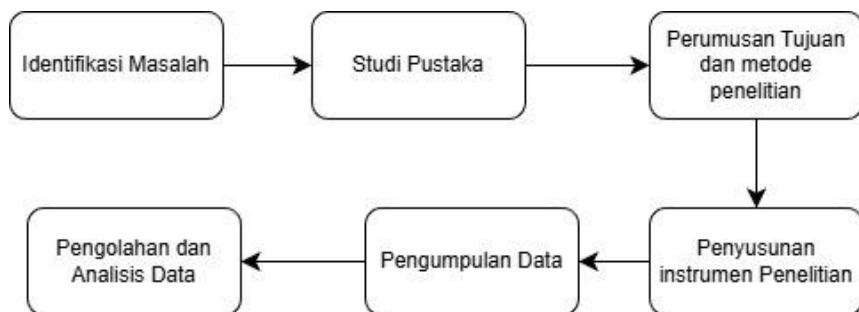
Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) dengan menggunakan pendekatan *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*. Pendekatan ini dipilih karena mampu menilai pengalaman pengguna secara menyeluruh dari aspek kemudahan, kecepatan, ketepatan informasi, dan tampilan sistem. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna SIPD, serta menjadi dasar bagi peningkatan kualitas sistem informasi pemerintahan daerah.

Selain memberikan kontribusi praktis bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki implementasi SIPD, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya kajian akademik dalam bidang sistem informasi sektor publik. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, pemerintah daerah dapat merumuskan strategi pengembangan sistem yang lebih berorientasi pada kebutuhan pengguna, sehingga efektivitas dan efisiensi tata kelola pemerintahan berbasis digital dapat tercapai secara optimal.

METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan yang sistematis agar hasil yang diperoleh dapat menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lombok Tengah. Tahapan tersebut meliputi:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

- Identifikasi Masalah : Permasalahan yang sering terjadi pada penggunaan SIPD di dinas tenaga kerja dan transmigrasi lombok tengah yaitu sering terjadinya eror dan kecepatan nya juga kurang.
- Studi Pustaka : Dilakukan kajian terhadap berbagai literatur seperti jurnal dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik kepuasan pengguna sistem informasi serta penggunaan metode EUCS [1], [3], [5], [7].

- c. Perumusan Tujuan dan Metode Penelitian :Menetapkan tujuan penelitian, yaitu menganalisis kepuasan pengguna berdasarkan 5 dimensi EUCS, serta menentukan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan instrumen kuesioner.
- d. Penyusunan Instrumen Penelitian
Instrumen disusun dalam bentuk kuesioner berbasis skala Likert 1–5, di mana:
1. Sangat Tidak Puas
 2. Tidak Puas
 3. Cukup Puas
 4. Puas
 5. Sangat Puas

Table 1. kategori dan Dimensi EUCS

Kategori	Keterangan	Dimensi	Keterangan
Sangat Tidak Puas	Pengguna merasa sistem sangat tidak memenuhi kebutuhan dan banyak kekurangannya.	Content	Menilai apakah informasi pada sistem sudah lengkap, relevan, dan membantu pekerjaan pengguna.
Tidak Puas	Sistem belum sesuai harapan dan beberapa fungsi tidak berjalan baik.	Accuracy	Mengukur seberapa tepat dan benarnya data yang ditampilkan sehingga dapat dipercaya.
Cukup Puas	Sistem sudah cukup membantu, meskipun masih ada bagian yang perlu diperbaiki.	Format	Berkaitan dengan tampilan, kerapian, susunan menu, dan kemudahan membaca informasi.
Puas	Sistem berjalan baik, sesuai kebutuhan, dan mudah digunakan oleh pengguna.	Ease Of Use	Menilai kemudahan dalam mengoperasikan sistem, termasuk navigasi dan penggunaan fitur.
Sangat Puas	Sistem sangat mendukung pekerjaan, informatif, dan tidak menimbulkan kendala berarti.	Timelines	Mengukur ketepatan waktu informasi yang disajikan, termasuk kecepatan akses dan update data.

Kuesioner ini mencakup 25 butir pertanyaan yang dikelompokkan ke dalam 5 dimensi EUCS, yaitu:

1. Content
 2. Accuracy
 3. Format
 4. Ease of Use
 5. Timeliness
- e. Pengumpulan Data

Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 9 responden yang merupakan pengguna aktif SIPD di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lombok Tengah. Jumlah responden ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu responden yang 7 berprofesi sebagai staf, 2 responden lainnya sebagai Sub bagian yang menggunakan SIPD dalam pekerjaan sehari-hari.

f. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan secara kuantitatif deskriptif, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) berdasarkan model End User Computing Satisfaction (EUCS).

Data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada 9 orang responden yang merupakan pegawai aktif pengguna SIPD pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lombok Tengah.

Tahapan pengolahan data dilakukan dengan bantuan aplikasi Microsoft Excel, melalui beberapa langkah sebagai berikut:

- a. Input Data Hasil Kuesioner
- b. Menghitung Nilai Rata-rata per butir Pertanyaan sampai seterusnya ya.
- c. Menghitung Rata-Rata per Dimensi. Setelah mendapatkan rata-rata tiap item, langkah berikutnya adalah mencari nilai rata-rata untuk setiap dimensi EUCS.untuk menghitung rata-rata per Dimensi bisa memakai rumus =AVERAGE()lakukan sampai seterusnya di setiap Dimensi EUCS.
- d. Menyusun Tabel Rekapitulasi Nilai Rata-rata indicator setiap dimensi

Table 2. Rata-rata Indikator dan Dimensi EUCS

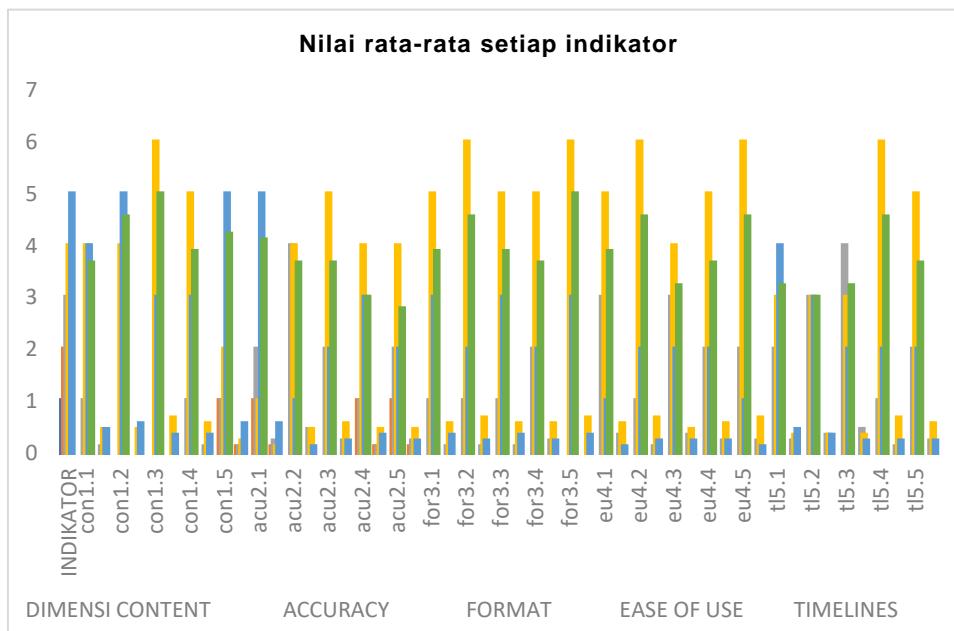
DIMENSI	INDIKATOR	ANSWER (%)					RATA-RATA DIMENSI
		1	2	3	4	5	
Content	con1.1	0	0	1	4	4	3,67
		0,00%	0,00%	11,11%	44,44%	44,44%	
	con1.2	0	0	0	4	5	4,56
		0,00%	0,00%	0,00%	44,44%	55,55%	
	con1.3	0	0	0	6	3	5,00
		0,00%	0,00%	0,00%	66,66%	33,33%	
	con1.4	0	0	1	5	3	3,89
		0,00%	0,00%	11,11%	55,55%	33,33%	
	con1.5	0	1	1	2	5	4,22
		0,00%	11,11%	11,11%	22,22%	55,55%	
Accuracy	acu2.1	0	1	2	1	5	4,11
		0,00%	11,11%	22,22%	11,11%	55,55%	
	acu2.2	0	0	4	4	1	3,67
		0,00%	0,00%	44,44%	44,44%	11,11%	
	acu2.3	0	0	2	5	2	3,67
		0,00%	0,00%	22,22%	55,55%	22,22%	
	acu2.4	0	1	1	4	3	3,00
		0,00%	11,11%	11,11%	44,44%	33,33%	
	acu2.5	0	1	2	4	2	2,78
		0,00%	11,11%	22,22%	44,44%	22,22%	
FORMAT	for3.1	0	0	1	5	3	3,89
		0,00%	0,00%	11,11%	55,55%	33,33%	
	for3.2	0	0	1	6	2	4,56
		0,00%	0,00%	11,11%	66,66%	22,22%	
	for3.3	0	0	1	5	3	3,89
		0,00%	0,00%	11,11%	55,55%	33,33%	
	for3.4	0	0	2	5	2	3,67
		0,00%	0,00%	22,22%	55,55%	22,22%	
	for3.5	0	0	0	6	3	5,00
		0,00%	0,00%	0,00%	66,66%	33,33%	
EASE OF USE	eu4.1	0	0	3	5	1	3,89
		0,00%	0,00%	33,33%	55,55%	11,11%	
	eu4.2	0	0	1	6	2	4,56
		0,00%	0,00%	11,11%	66,66%	22,22%	
	eu4.3	0	0	3	4	2	3,22
		0,00%	0,00%	33,33%	44,44%	22,22%	
	eu4.4	0	0	2	5	2	3,67
		0,00%	0,00%	22,22%	55,55%	22,22%	
	eu4.5	0	0	2	6	1	4,56
		0,00%	0,00%	22,22%	66,66%	11,11%	
TIMELINES	tl5.1	0	0	2	3	4	3,22
		0,00%	0,00%	22,22%	33,33%	44,44%	
	tl5.2	0	0	3	3	3	3,00
		0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%	
	tl5.3	0	0	4	3	2	3,22
		0,00%	0,00%	44,44%	33,33%	22,22%	
	tl5.4	0	0	1	6	2	4,56
		0,00%	0,00%	11,11%	66,66%	22,22%	
	tl5.5	0	0	2	5	2	3,67
		0,00%	0,00%	22,22%	55,55%	22,22%	

TOTAL RATA-RATA NILAI KEPUASAN DIMENSI EUCS

3,88

e. Grafik

Untuk memudahkan interpretasi hasil, dibuat grafik batang dari tabel rekapitulasi di atas.

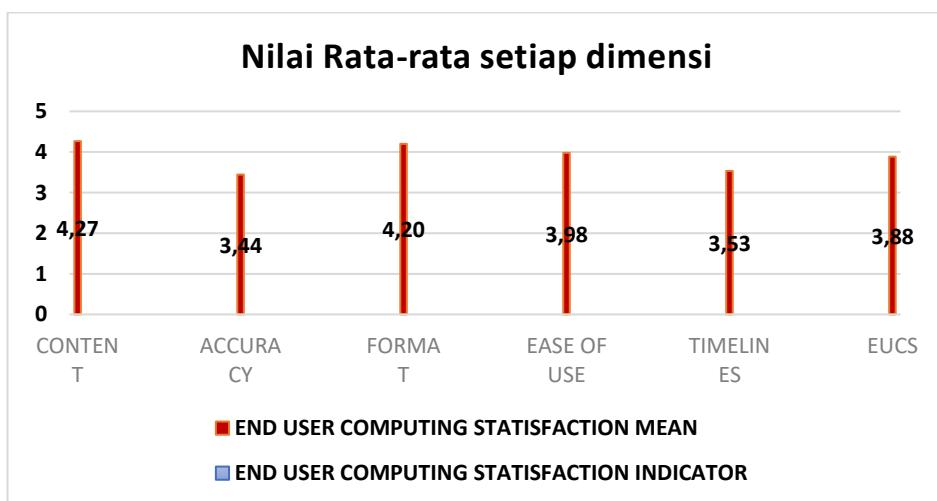


Gambar 2. Nilai Rata-rata Setiap indikator

Berdasarkan Gambar 2. menampilkan jumlah responden yang memilih skala 1–5 pada setiap indikator pertanyaan EUCS. Setiap indikator (cont1–cont5, accu1–accu5, for1–for5, eou1–eou5, t1–t5) ditunjukkan dengan batang berwarna yang menggambarkan pilihan responden.

Secara umum:

- Majoritas indikator memperoleh nilai 4 dan 5, menunjukkan responden cenderung puas.
- Beberapa indikator pada Accuracy dan Timeliness memiliki lebih banyak nilai 2–3, menandakan masih ada kekurangan pada akurasi data dan ketepatan waktu informasi.
- Grafik ini menggambarkan pola jawaban responden secara menyeluruh sebelum dihitung rata-ratanya.



Gambar 3. Nilai Rata-rata Setiap Dimensi

Grafik kedua menampilkan nilai rata-rata setiap dimensi EUCS, yaitu:

- Content: 4.27

- b. Accuracy: 3.44
- c. Format: 4.20
- d. Ease of Use: 3.98
- e. Timeliness: 3.53
- f. Total EUCS: 3.88

Dari grafik ini dapat disimpulkan:

- a. Content dan Format menjadi dimensi dengan nilai tertinggi, menunjukkan informasi SIPD dinilai jelas dan tampilan sistem mudah dipahami.
- b. Accuracy dan Timeliness memiliki nilai paling rendah, menandakan masih ada ketidaktepatan data dan informasi yang belum selalu tersedia tepat waktu.
- c. Rata-rata keseluruhan sebesar 3.88 berada dalam kategori “Puas”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lombok Tengah dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS).

Metode EUCS dipilih karena secara konseptual dapat mengukur persepsi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi melalui lima dimensi utama yaitu content (isi informasi), accuracy (keakuratan), format (tampilan), ease of use (kemudahan penggunaan), dan timeliness (ketepatan waktu).

Kelima dimensi tersebut menggambarkan sejauh mana sistem dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna dalam melakukan pekerjaan berbasis digital di instansi pemerintahan [1], [5].

Data penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada sembilan orang responden yang merupakan pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi yang menggunakan SIPD secara langsung dalam tugas administrasi perencanaan, pelaporan, serta pengelolaan keuangan daerah.

Setiap responden memberikan tanggapan dengan skala Likert 1–5, di mana:

- 1 = Sangat Tidak Puas,
- 2 = Tidak Puas,
- 3 = Cukup Puas,
- 4 = Puas,
- 5 = Sangat Puas.

Hasil dari kuesioner kemudian diolah menggunakan Microsoft Excel untuk menghitung nilai rata-rata tiap indikator menggunakan rumus berikut:

$$= \frac{(X_1)^2 + (X_2)^2 + (X_3)^2}{9}$$

Rumus tersebut digunakan untuk memperoleh nilai representatif dari distribusi jawaban responden. Seluruh indikator pada masing-masing dimensi dihitung menggunakan rumus yang sama sehingga menghasilkan nilai mean yang dapat dibandingkan antar dimensi.

Setelah nilai mean setiap indikator diperoleh, langkah berikutnya adalah menghitung rata-rata setiap dimensi, yaitu:

$$\text{Mean Dimensi} = \frac{\sum \text{Mean Indikator}}{\text{Jumlah Indikator}}$$

Kemudian nilai rata-rata total EUCS dihitung dengan:

$$\text{EUCS Total} = \frac{\sum \text{Mean Dimensi}}{5}$$

Tabel 3. Hasil Penelitian

Dimensi	Nilai Rata-Rata
Content	4,27
Accuracy	3,44
Format	4,20
Ease of Use	3,98
Timeliness	3,53
EUCS Total	3,88

Grafik hasil penelitian dapat dilihat pada Grafik 3. Hasil Rata-rata perhitungan setiap Dimensi.

3.2 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lombok Tengah berada pada kategori “Puas”, dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,88. Nilai ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pegawai menilai SIPD telah membantu menyelesaikan pekerjaan administratif, penginputan data, hingga pelaporan keuangan daerah secara lebih cepat dan terstruktur. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan agar sistem dapat mencapai kategori “Sangat Puas” sebagaimana standar sistem informasi ideal di lingkungan pemerintahan.

a. Dimensi Content (4,27 — Tertinggi)

Nilai 4,27 menunjukkan bahwa para pengguna merasa bahwa informasi pada SIPD sudah lengkap, relevan, dan mudah dipahami. Pegawai merasakan bahwa konten yang disediakan sistem mendukung tugas-tugas operasional seperti penyusunan perencanaan kerja, penganggaran, penatausahaan, hingga penyusunan laporan. Informasi tersebut juga disajikan secara terstruktur sehingga meminimalkan kesalahan penafsiran. Temuan ini mempertegas bahwa kualitas isi informasi merupakan salah satu faktor paling dominan dalam menciptakan kepuasan pengguna. Pada banyak sistem pemerintahan, kualitas informasi menjadi indikator utama yang menentukan efektivitas sistem informasi digital.

b. Dimensi Format (4,20)

Nilai 4,20 menunjukkan bahwa format dan tampilan antarmuka (interface) SIPD dinilai cukup baik dan memudahkan pengguna dalam mengoperasikannya. Pegawai menyatakan bahwa tata letak menu, struktur halaman, dan penyusunan tabel pada SIPD cukup jelas dan mudah diikuti. Format yang rapi memudahkan pegawai membaca laporan, melakukan verifikasi data, serta mengeksekusi proses administrasi lainnya. Hal ini juga berdampak pada pengurangan waktu kerja dan kesalahan input. Dalam konteks sistem informasi pemerintahan, format yang sederhana dan teratur sangat membantu karena tidak semua pegawai memiliki keterampilan digital yang sama.

c. Dimensi Ease of Use (3,98)

Nilai 3,98 menunjukkan bahwa SIPD relatif mudah digunakan oleh sebagian besar pegawai. Pengguna merasa fitur-fitur utama tidak membingungkan, dan proses navigasi sistem cukup jelas. Walaupun begitu, terdapat sebagian kecil pengguna yang masih mengalami kesulitan pada fitur tertentu seperti pemetaan kegiatan, input RKA, atau penarikan laporan triwulan. Perbedaan kemampuan digital antarpegawai menyebabkan beberapa orang membutuhkan pendampingan atau pelatihan tambahan. Temuan ini menunjukkan perlunya pelatihan berkelanjutan dalam meningkatkan literasi digital pegawai untuk memaksimalkan pemanfaatan SIPD.

d. Dimensi Accuracy (3,44 — Terendah)

Nilai 3,44 mengindikasikan bahwa ketepatan data masih menjadi kendala utama dalam penggunaan SIPD. Beberapa pegawai mengeluhkan ketidaksesuaian data atau ketidaksinkronan informasi antar menu. Hal ini dapat terjadi karena:

- a) kesalahan input pada tingkat operator,
- b) keterlambatan sinkronisasi antarperangkat daerah,
- c) pembaruan sistem yang tidak seragam, atau
- d) gangguan teknis ketika memuat dan menyimpan data.
- e. Accuracy merupakan indikator penting dalam model EUCS, sehingga nilai rendah pada aspek ini menunjukkan perlunya evaluasi lebih serius. Informasi yang tidak akurat berpotensi menimbulkan kesalahan dalam perencanaan anggaran maupun penatausahaan keuangan, sehingga peningkatan pada aspek ini sangat krusial.
- f. Dimensi Timeliness (3,53)

Nilai 3,53 menunjukkan bahwa kecepatan penyajian informasi belum sepenuhnya optimal. Pegawai sering mengalami keterlambatan akses data terutama pada jam penggunaan tinggi, akhir triwulan, dan akhir tahun anggaran. Faktor-faktor penyebabnya meliputi:

- a) kapasitas server nasional SIPD,
- b) beban pengguna secara simultan,
- c) kualitas jaringan internet di daerah,
- d) proses pembaruan data yang memerlukan waktu.

Timeliness yang rendah dapat menghambat kinerja terutama pada periode pelaporan. Oleh karena itu, peningkatan performa jaringan serta optimasi server menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan keandalan SIPD.

Analisis Umum Keseluruhan Dimensi EUCS

Secara keseluruhan, SIPD pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lombok Tengah telah menunjukkan performa yang cukup baik dengan nilai rata-rata 3,88. Sistem ini memberikan manfaat signifikan bagi pengguna, terutama dalam hal penyediaan informasi yang relevan (Content), tampilan sistem yang jelas (Format), serta kemudahan penggunaan (Ease of Use). Walaupun begitu, dua dimensi yaitu Accuracy dan Timeliness masih memerlukan peningkatan agar SIPD benar-benar dapat memberikan pelayanan digital yang optimal dan meminimalisir kesalahan informasi.

Keterkaitan dengan Penelitian Terdahulu

Temuan ini sejalan dengan penelitian Akhiruddin et al. [1] yang menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kemudahan penggunaan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna SIPD. Penelitian Rezano [15] juga menegaskan bahwa keberhasilan implementasi SIPD sangat bergantung pada ketepatan data dan kecepatan penyajian informasi. Dengan adanya kesesuaian hasil, penelitian ini memperkuat evidensi bahwa SIPD termasuk sistem yang potensial dalam mendukung transformasi digital pemerintahan, namun tetap memerlukan pengembangan berkelanjutan terutama pada aspek teknis.

3.3 Interpretasi Hasil

Berdasarkan hasil perhitungan enam dimensi EUCS, tingkat kepuasan pengguna SIPD di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lombok Tengah berada pada kategori "Puas" dengan nilai rata-rata keseluruhan 3,88. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum SIPD sudah mampu mendukung sebagian besar kebutuhan pengguna dalam menjalankan tugas administrasi, penginputan data, dan penyusunan laporan. Artinya, sistem telah berfungsi dengan cukup baik dan dapat diandalkan dalam aktivitas kerja harian pegawai.

Dimensi Content memperoleh nilai tertinggi yaitu 4,27, yang menandakan bahwa informasi yang tersedia dalam SIPD dinilai relevan, lengkap, dan sesuai kebutuhan pekerjaan. Pengguna merasa bahwa konten yang disajikan mampu menunjang proses kerja, baik dalam perencanaan maupun pelaporan. Nilai yang tinggi ini menunjukkan bahwa kualitas isi informasi dianggap menjadi salah satu kekuatan utama dari SIPD.

Sementara itu, dimensi Accuracy mendapatkan nilai terendah yaitu 3,44, yang menunjukkan masih adanya ketidaktepatan atau ketidaksesuaian data yang dirasakan sebagian pengguna. Kondisi ini bisa disebabkan oleh kesalahan input, keterlambatan sinkronisasi, atau pembaruan data yang tidak merata antar-unit kerja. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan pada mekanisme validasi data agar informasi yang ditampilkan semakin akurat.

Pada dimensi Format, SIPD memperoleh nilai 4,20, menunjukkan bahwa tampilan sistem, struktur menu, dan cara penyajian informasi sudah cukup baik dan mudah dipahami. Tampilan yang rapi dan terorganisasi membantu pengguna dalam menavigasi sistem tanpa kebingungan, sehingga efisiensi kerja dapat terjaga.

Dimensi Ease of Use dengan nilai 3,96 mengindikasikan bahwa SIPD relatif mudah digunakan. Meskipun sebagian besar pengguna sudah merasa nyaman, beberapa pegawai masih membutuhkan pelatihan tambahan, terutama dalam penggunaan fitur tertentu yang lebih teknis. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas pengguna agar pemanfaatan SIPD dapat lebih maksimal.

Dimensi Timeliness memperoleh nilai 3,53, yang berarti penyajian informasi dalam sistem belum sepenuhnya tepat waktu. Beberapa pengguna masih mengalami keterlambatan akses, terutama pada periode puncak penggunaan SIPD. Faktor teknis seperti beban server atau jaringan internet dapat memengaruhi aspek ini.

Secara keseluruhan, nilai EUCS Total sebesar 3,88 menegaskan bahwa pengguna merasa cukup puas terhadap fungsi dan kinerja SIPD. Meskipun demikian, peningkatan pada aspek akurasinya dan ketepatan waktu penyajian informasi masih diperlukan agar tingkat kepuasan dapat meningkat ke kategori "Sangat Puas", sehingga SIPD tidak hanya mendukung tetapi juga mengoptimalkan proses kerja di instansi tersebut.

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan terhadap tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lombok Tengah menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS), maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori "Puas" dengan rata-rata nilai 3,88. Nilai ini menunjukkan bahwa pengguna merasa SIPD telah mampu mendukung kebutuhan kerja mereka dalam proses administrasi, penginputan data, serta pelaporan keuangan. Dengan demikian, sistem sudah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efisiensi kerja pegawai, meskipun belum mencapai tingkat kepuasan yang sangat tinggi.
2. Dimensi Content merupakan aspek dengan nilai tertinggi yaitu 4,27, yang berarti informasi yang disediakan SIPD sudah dianggap sangat relevan, lengkap, dan mudah dipahami. Hal ini mengindikasikan bahwa konten informasi dalam SIPD telah memenuhi kebutuhan pekerjaan pengguna. Sebaliknya, dimensi Accuracy memiliki nilai terendah yaitu 3,44, menunjukkan adanya ruang perbaikan pada aspek ketepatan data, kesesuaian informasi, dan konsistensi pembaruan data. Masalah ini dapat berkaitan dengan input manual, keterbatasan sinkronisasi data, atau proses validasi yang belum optimal.
3. Hasil penelitian secara keseluruhan mengonfirmasi bahwa SIPD telah berjalan efektif dalam membantu pegawai mengakses, mengolah, dan melaporkan data. Sistem dinilai mudah digunakan (Ease of Use), memiliki tampilan yang jelas dan terstruktur (Format), serta mampu menyediakan informasi dengan ketepatan waktu yang cukup baik (Timeliness). Meskipun demikian, beberapa hambatan teknis seperti keterlambatan akses data dan ketidakakuratan sinkronisasi masih perlu diperhatikan untuk meningkatkan kinerja sistem.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- a. Peningkatan akurasi data dan kecepatan sistem perlu menjadi prioritas agar pengguna dapat memperoleh informasi yang lebih tepat dan real time.
- b. Pelatihan berkala bagi pengguna SIPD sebaiknya dilakukan agar seluruh pegawai dapat memahami fungsi-fungsi sistem secara maksimal, terutama bagi pengguna baru.
- c. Perbaikan antarmuka (interface) dapat dipertimbangkan agar tampilan sistem menjadi lebih interaktif dan mudah dipahami.
- d. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menambah jumlah responden dan variabel eksternal, seperti kualitas layanan dan dukungan teknis, untuk memperoleh hasil analisis yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna SIPD

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan penelitian ini.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. STMIK Lombok, khususnya kepada para dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan berharga selama proses penyusunan penelitian ini.
2. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lombok Tengah yang telah memberikan kesempatan, izin, serta data yang diperlukan untuk pelaksanaan penelitian ini.
3. Rekan-rekan dan semua pihak yang telah membantu dalam proses pengumpulan data, pengisian kuesioner, serta memberikan dukungan moral dan motivasi kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan penelitian di masa yang akan datang. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bahan referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam pengembangan sistem informasi di lingkungan pemerintahan daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. R. Akhiruddin, E. S. Negara, T. Sutabri, And M. I. Herdiansyah, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pemerintah Daerah (Sipd) Pada Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Ogan

- Komering Ilir Dengan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs)," *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, Vol. 9, No. 2, Pp. 834-848, 2023.
- [2] M. N. M. Akhyar And T. S. Putri, "Analisis Kepuasan Pengguna Sipenduk Online Dalam Mendukung Implementasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Rembang Menggunakan Eucs," Ipdn, 2025.
- [3] R. Andika, "Analisis Pemanfaatan E-Planning Rencana Kerja Tahunan Dengan Sistem Informasi Pemerintah Daerah (Sipd) Di Kantor Bappeda Kabupaten Bone= Utilization Analysis E-Planning The Annual Work Plan With Local Government Information System (Sipd) At Bappeda Office Bone District," Universitas Hasanuddin, 2022.
- [4] Y. A. Bajo And M. Zuhdan, "Analisis Penerimaan Sistem Informasi Pemerintah Daerah (Sipd) Dalam Menunjang Kinerja Badan Perencanaan Dan Pembangunan Daerah (Bappeda) Daerah Istimewa Yogyakarta," *Journal Publicuho*, Vol. 8, No. 2, Pp. 959-970, 2025.
- [5] S. Destania And E. Indrayani, "Evaluasi Kualitas Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (Sipd) Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Sarolangun," Ipdn, 2024.
- [6] T. Febrianti And F. Fiddin, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sipd," *Jurnal Iakp: Jurnal Inovasi Akuntansi Keuangan & Perpajakan*, Vol. 5, No. 1, Juni, Pp. 29-36, 2024.
- [7] R. A. Fitra, K. Kurniawan, And U. Rahman, "Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Pemerintahan Daerah Republik Indonesia Terhadap Kepuasan Pemakai Jasa Informasi Akuntansi Pada Kantor Badan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang," *Jurnal Ekonomi Ichsan Sidenreng Rappang*, Vol. 4, No. 1, Pp. 39-52, 2025.
- [8] F. M. Hidayati, M. Ashari, And M. T. A. Zaen, "Sistem Pendukung Keputusan Seleksi Calon Karyawan Toko Sentral Buah Murah Menggunakan Metode Aras," *Jurnal Elektronika Terapan Dan Ilmu Komputer*, Vol. 1, No. 2, Pp. 57-67, 2022.
- [9] W. Hukmi And R. Rahayu, "Analisis The Update D&M Is Success Model Pada Penerapan Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (Sipd) Pada Kota Sawahlunto," *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, Pp. 913-919, 2023.
- [10] L. Irawan, "Analisis Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Pembangunan Daerah Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan End User Computing Satisfaction," Stmik Widya Cipta Dharma, 2023.
- [11] N. I. Kumalasari And E. H. Fanida, "Peningkatan Kualitas Perencanaan Anggaran Melalui Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (Studi Pada Efektivitas Penggunaan Platform Sipd Di Dinas Penenaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta)," *Publika*, Pp. 381-394, 2024.
- [12] A. Lestari, I. Noor, And I. S. Himawan, "Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Pengelolaan Data Keuangan Pada Bagian Keuangan Dinas Kelautan Dan Perikanan Kabupaten Sukabumi," *Economic Reviews Journal*, Vol. 3, No. 4, Pp. 1386–1401-1386–1401, 2024.
- [13] A. L. Madany And N. Maryani, "Analisis Implementasi Sistem Informasi Pemerintah Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung," *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, Vol. 5, No. 2, Pp. 569-582, 2025.
- [14] L. Nisak, A. Nasukha, And P. Metra, "Perancangan Sistem Informasi Pengarsipan Surat Desa Berbasis Web (Studi Kasus: Desa Limbur Merangin Kabupaten Merangin)," *Jurnal Media Informatika*, Vol. 6, No. 2, Pp. 1217-1223, 2025.
- [15] D. Rezano A, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pemerintah Daerah (Sipd) Pada Badan Phngelola Keuangan Dan Aset Daerah Kabupathn Ogan Komering Ilir Dengan Retode End-User Computing Satisfaction (Eucs)," Universitas Bina Darma, 2023.
- [16] C. F. Sari, E. Wulandari, And A. P. Nugraheni, "Analisis Penerapan Sistem Informasi Pemerintahan Daerah Republik Indonesia (Sipd Ri) Pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (Bppkad) Kabupaten Magelang."
- [17] D. C. N. Sipahutar And R. Indahwati, "Analisis Kualitas Penatausahaan Keuangan, Kepuasan Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah," *Jurnal Analisis Akuntansi Dan Keuangan*, Vol. 6, No. 1, 2025.
- [18] N. W. Suwiti And S. Fadli, "Sistem Informasi Pemesanan Dan Penjualan Berbasis Web (Studi Kasus: Ud. Wisnu Btn Puyung Indah)," *Jurnal Elektronika Terapan Dan Ilmu Komputer*, Vol. 1, No. 2, Pp. 46-56, 2022.