

Analisa Tingkat Kepuasan Pada Aplikasi BeBunge Di Diskominfoantik Kabupaten Bekasi Menggunakan Metode Eucs

Immanuel Januar Cessar¹, Eka Puspita Sari²

^{1,2} Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

Jalan Kramat Raya No. 98 Jakarta Pusat, Indonesia

e-mail: ¹imanueljanuar26@gmail.com, ²eka.eps@bsi.ac.id

Artikel Info : Diterima : 20-12-2024 | Direvisi : 30-12-2024 | Disetujui : 15-01-2025

Abstrak - Peningkatan kualitas pelayanan publik kini menjadi prioritas utama dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Pemanfaatan aplikasi BeBunge yang dikembangkan Diskominfoantik merupakan pendekatan strategis untuk memaksimalkan interaksi antara pemerintah daerah dan masyarakat di Kabupaten Bekasi. Penelitian ini mengadopsi Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diperoleh melalui aplikasi BeBunge. Metode ini memberikan pendekatan komprehensif dalam mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas layanan berbasis teknologi informasi. Data yang diperoleh dari survei yang dilakukan terhadap pengguna aplikasi BeBunge digunakan untuk menganalisis aspek-aspek kunci seperti keandalan sistem, kemudahan penggunaan, responsivitas layanan, kualitas informasi, dan kepuasan keseluruhan. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi Diskominfoantik dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik melalui aplikasi BEBUNGE. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berharga bagi Diskominfoantik dalam pengoptimalan aplikasi BEBUNGE untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara lebih baik, dan meningkatkan hubungan yang baik antar pemerintah daerah dan masyarakat.

Kata Kunci : Pelayan Publik, Aplikasi BeBunge, Kepuasan Pengguna

Abstracts - *The improvement of public service quality has become a top priority in meeting the needs of society effectively and efficiently. The utilization of the BeBunge application, developed by Diskominfoantik, represents a strategic approach to optimizing the interaction between local government and the community in Bekasi Regency. This study adopts the End User Computing Satisfaction (EUCS) Method to evaluate community satisfaction levels regarding public services accessed through the BeBunge application. This method provides a comprehensive approach to measuring user perceptions of the quality of information technology-based services. Data collected from surveys conducted among BeBunge application users are used to analyze key aspects such as system reliability, ease of use, service responsiveness, information quality, and overall satisfaction. The findings from this analysis are expected to offer valuable insights for Diskominfoantik to enhance the effectiveness and efficiency of public services through the BeBunge application. Additionally, the results of this research are anticipated to provide useful information for optimizing the BeBunge application to better meet the expectations and needs of the community, thereby strengthening the relationship between local government and the public.*

Keywords *Public Servant, BeBunge Application, User Satisfaction*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi merupakan bagian dari globalisasi yang tidak terpisahkan dari masyarakat modern seperti sekarang ini. Sehingga membawa tuntutan yang besar bagi masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan untuk lebih bersifat terbuka, serta dapat memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam mengakses sebuah informasi, khususnya informasi pemerintahan sehingga mendorong pemerintah untuk melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik (Lusy et al., 2021).

Di zaman ini penggunaan informasi, komunikasi dan teknologi telah berkembang luas, dimana semuanya sudah tidak terbatas pada bidang-bidang industri dan perdagangan saja, namun pada bidang-bidang lainnya seperti keamanan, pendidikan, pertahanan, sosial, tenaga kerja dan sebagainya (Astrid Savitri, 2019). Dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan, inovasi pelayanan publik sangat diperlukan, inovasi artinya bentuk baru atau berbeda



dan dapat diartikan bahwa inovasi pelayanan publik adalah suatu produk atau metode baru dimana akan menggantikan sistem atau cara sebelumnya. Inovasi bukan hal yang baru dalam sektor publik, inovasi dianggap dapat memberikan kontribusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat. Inovasi sektor publik merupakan sebuah perubahan atau reformasi yang dilakukan oleh pemerintah dimana konsep inovasi dalam sektor publik ini juga sudah mulai dipraktikkan di berbagai negara berkembang dengan di dukung oleh perkembangan teknologi yang semakin canggih dan pesat (Siti Nur Hapzah et al., 2020).

Di era saat ini, setiap daerah berlomba-lomba memperbaiki pelayanan publik yang bertujuan memaksimalkan potensi yang ada di daerahnya masing-masing. Faktor teknologi sangat mendukung untuk dimanfaatkan karena kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi merupakan salah satu wujud di era globalisasi yang dapat dirasakan seluruh dunia. Saat ini informasi dan komunikasi merupakan hal yang sangat berharga di era milenial dalam rangka peningkatan daya saing pemerintah daerah secara berkelanjutan. Oleh karena itu, maka munculnya sebuah inovasi pelayanan publik dengan menuntut adanya perbaikan dan perubahan khususnya bagi instansi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik (Labib, 2022).

Konsep inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan pilihan publik yang memandang sistem pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu pusat perhatian dan menjadi nilai ukur yang harus dimaksimalkan. Setiap organisasi publik perlu melakukan inovasi dalam berbagai bentuk seperti penerapan teknologi serta metode baru sehingga meningkatkan hasil dan kualitas produk pelayanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat dari pengguna layanan tersebut (Marsono et al., 2019).

Dari sekian banyaknya permasalahan di sektor pelayanan publik menimbulkan tuntutan untuk terus melakukan perbaikan melalui upaya-upaya yang inovatif dan kreatif. Upaya perbaikan pelayanan publik tersebut dilakukan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima yaitu dengan memberikan akses kepada masyarakat agar dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan. Dengan adanya akses tersebut masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang baik. Dan salah satu pelayanan publik terhadap masyarakat yaitu pengelolaan pengaduan yang menjadi tanggungjawab pemerintah sesuai dengan Pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengamanatkan penyelenggara wajib memberikan akses kepada masyarakat untuk memberikan masukan kepada penyelenggara layanan atas pemberian layanan yang dilakukan. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan harus dikelola dengan baik yaitu dengan menyediakan sarana pengaduan, memberikan tugas pelaksana kepada orang yang berkompeten, menangani dan menindak lanjuti pengaduan dengan baik (DR. Sampara Lukman, 2021).

Tetapi pada kenyataannya, penanganan pengaduan pelayan publik di beberapa organisasi belum dikelola dengan efektif maupun terintegrasi. Setiap organisasi penyelenggara sebagian menangani pengaduan serta tidak terkoordinasi secara baik. Sehingga berakibat berlangsungnya duplikasi dalam penanganan pengaduan ataupun bahkan dapat terjadi salah satu organisasi penyelenggara yang tidak menangani pengaduan tersebut dengan berbagai alasan yang dikeluarkan. Dan dalam mewujudkan visi good governance perlu mengintegrasikan sistem pengelolaan penanganan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Hal tersebut bertujuan agar masyarakat mempunyai saluran pengaduan.

Dalam penanganan pengaduan yang efektif memberikan penyelesaian bagi masyarakat, termasuk bentuk kontribusi secara langsung terhadap perbaikan tata kelola pemerintahan dan memperkuat fungsi pelayanan publik. Pengawasan pelayanan publik melalui pengaduan masyarakat juga dapat mencegah terjadinya tindak pidana korupsi dan mengurangi potensi konflik sehingga dapat membantu terciptanya rasa aman di tengah-tengah masyarakat. Tersedianya layanan pengaduan masyarakat mendorong masyarakat untuk memahami haknya dan kemudian dapat mengajukan keluhan atau laporan ketika haknya dilanggar (Hadiansyah Wisnu Widodo & Muhammad Fadil, n.d.)

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti melihat bahwa salah satu instansi pemerintah yang ikut serta dengan mengeluarkan inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) yaitu Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi. Aplikasi Bebunge diluncurkan pada 5 Maret 2020. Bupati Bekasi Eka Supria Atmaja dalam sambutannya mengatakan “aplikasi Bebunge adalah layanan aspirasi pengaduan masyarakat secara online yang dapat di akses melalui web dan telepon seluler yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat menyampaikan pengaduan kepada pemerintah Kabupaten Bekasi. Aplikasi Bebunge ini terhubung dengan sejumlah organisasi perangkat daerah atau kedinasan seperti Diskominfo, Dinas Kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah, Badan Penanggulangan Bencana Daerah, Dinas Pemadam Kebakaran hingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dll. Kemudian, bebunge secara umum memiliki fungsi sebagai alat dokumentasi laporan pengaduan masyarakat dan alat tindak lanjut laporan oleh perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Bekasi” (Yogi Setiana, 2019) dengan menyediakan fasilitas pengaduan, memberikan tugas pelaksanaan kepada pihak yang berkompeten, menangani dan menindaklanjuti pengaduan dengan baik.

Dari permasalahan di atas, peneliti mengamati bahwa satu-satunya instansi pemerintah yang menerapkan dan mendukung inovasi publik dalam pelayanan publik melalui BEBUNGE (Bekasi Nyambung Bae) adalah Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika, dan Kajian Persandian Kabupaten Bekasi. Aplikasi Bebunge diluncurkan pada 5 Maret 2020. Aplikasi Bebunge ini terhubung dengan sejumlah organisasi perangkat daerah atau kedinasan

seperti Diskominfo, Dinas Kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah, Badan Penanggulangan Bencana Daerah, Dinas Pemadam Kebakaran hingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dll. Kemudian, bebunge secara umum memiliki fungsi sebagai alat dokumentasi laporan pengaduan masyarakat dan alat tindak lanjut laporan oleh perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Bekasi”.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Aplikasi BEBUNGE (Bekasi Nyambung Bae)

Aplikasi Bebunge adalah aspirasi pengaduan masyarakat berani atau Aplikasi Bebunge merupakan layanan yang dapat diakses melalui website, telepon seluler atau sistem operasi Android. Melalui aplikasi ini, masyarakat Kabupaten Bekasi dapat memperoleh manfaat dari kemudahan penggunaan dalam pengaduan dan pelaporan darurat serta pengumpulan informasi yang dapat membantu mereka memahami beberapa aspek, termasuk kesehatan dan pengumpulan informasi atau pengaduan. Terintegrasi dengan berbagai organisasi daerah, seperti Diskominfosantik (sebagai penyedia layanan), Dinas Kesehatan, Badan Penanggulangan Bencana Daerah, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, atau organisasi daerah lainnya yang berlokasi di Kabupaten Bekasi (Handayani, et al, 2023).

Bupati Bekasi meluncurkan aplikasi bebunge pada tanggal 5 Maret 2020. Dan setelah digunakan selama setahun penuh, aplikasi ini memiliki akses infrastruktur TIK, Sarana, dan Prasarana. Akses tersebut diberikan pada awal tahun 2015 (Fajar et al, 2023).

BEBUNGE adalah aplikasi baru yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat di wilayah dalam menerima bantuan pemerintah dalam membayar kebutuhan dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program pemerintah agar proyek pekerjaan umum dapat berjalan lancar (Haura Atthahara, 2019).

Dalam konteks ini, fokus kajiannya adalah pada tingkat kepuasan masyarakat melalui aplikasi BEBUNGE di wilayah Bekasi. Hal ini dikarenakan partisipan penelitian ini sebagian besar adalah masyarakat kurang informasi di wilayah Bekasi (Hadiansyah et al, 2022).

2. Konsep Pelayanan Publik

Dari sudut pandang teoritis, tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum. Untuk mewujudkan keinginan tersebut, pertama-tama harus diberikan pelayanan publik yang profesional dan kompeten menurut (Ilman Silmi, 2019).

3. Kepuasan Pengguna

Jika informasi dan harapan yang dinyatakan memiliki jumlah sewa yang relatif tinggi, pelanggan akan merasa tidak puas dan kecil kemungkinannya untuk menyatakan ketidakpuasan (Kurniawan, 2021).

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan adalah persepsi subjektif atau irasional seseorang yang dihasilkan dari perbandingan pekerjaan (atau hasil) mereka pada suatu produk tertentu dan biaya yang terkait dengan produksinya (Labib, 2022).

4. Kualitas Pelayanan

Pengendalian kualitas adalah suatu ukuran untuk menentukan apakah suatu produk atau jasa memiliki kualitas senjata yang diinginkan, atau dengan kata lain, apakah suatu produk atau jasa memiliki kualitas senjata yang diinginkan saat berfungsi atau memiliki kualitas senjata yang diinginkan (Kurniawan, 2021).

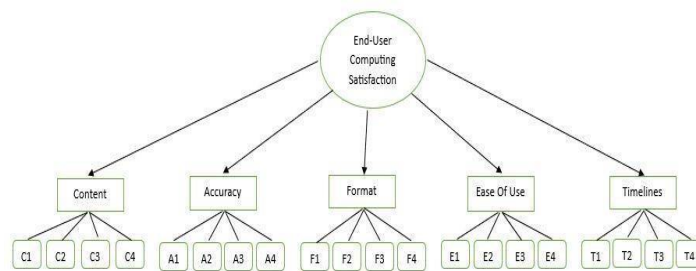
Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan (perceived) memenuhi harapan, maka mutu pekerjaan dinilai dan seimbang; sebaliknya jika pelayanan memenuhi harapan pelanggan, maka kualitas pekerjaan dinilai dan seimbang. Sebaliknya jika kualitas pekerjaan lebih rendah dari yang diharapkan maka dianggap dibawah standar (Lusy & Rudiana, 2021).

Kualitas layanan lebih kondusif untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta kesediaan mereka untuk melakukan perbaikan bila diperlukan untuk meningkatkan kedudukan mereka (Labib, 2022).

Menurut Sunyoto dalam buku yang berjudul Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, ada beberapa faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan, antara lain mengidentifikasi kebutuhan utama pelanggan, mengatasi kekhawatiran mereka, mengidentifikasi harapan pelanggan, dan mengatasi kekhawatiran mereka (Mentang et al, 2021).

5. Metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*)

Penelitian ini menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) sesuai dengan referensi Doll and Torkzadeh (1988). Kemudian dikembangkan dengan menambahkan tiga variable (Nadalia, 2021) yaitu security, flexibility, dan system speed. *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) atau kepuasan pengguna akhir ini menjadi penilaian keseluruhan dari pengguna berdasarkan pengalaman ketika menggunakan sistem (Prabandaru, 2019).



Sumber : (Prabandaru, 2019).

Gambar 1. End-User Computing Satisfaction

Doll and Torkzadeh mengembangkan EUCS yang terdiri dari 5 komponen yaitu ada isi (content), akurasi (accuracy), bentuk (format), kemudahan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness) (Putri, 2021).

Dependen yakni end user satisfaction. Berikut adalah variable yang ditambahkan:

- a. Security : keamanan sebuah informasi yang merupakan hal penting yang harus di perhatikan. Alasan keamanan data itu penting karena dapat mengurangi resiko penyalahgunaan informasi maupun data danmemperkecil peluang kriminal. Teknologi dipakai Ketika mengimplementasikan produk digital harus sesuai dengan standar keamanan (Ramadhan, 2019).
- b. Flexibility : merupakan kemampuan organisasi untuk dapat memenuhibanyak harapan pelanggan tanpa adanya peningkatan biaya, waktu, gangguan maupun kerugian yang berlebihan. Adapun jenis fleksibilitas yakni fleksibilitas eksternal dikenal sebagai respon terhadap permintaan pelanggan atau nilai konsumen (Ramadhan, 2019). Fleksibilitas dapat membantu pengguna jika ada penambahan perangkat atau suatu yang diperlukan didalam sistem untuk menghasilkan pembaharuan. Sistem yangfleksibel dapat menunjang keefektifan dan keefesiensian pekerjaanpengguna, dimana jika butuh perubahan pada sistem tidak akan mengganggu sistem secara keseluruhan (Saputra et al, 2019).
- c. System speed : kecepatan sistem mempunyai hubungan statistic secara signifikan terhadap kecepatan pemrosesan sistem dengan efektifitas pengguna. Kecepatan sistem dapat memudahkan pengguna untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat hal ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna (Ramadhan, 2019).

6. Statistical Product and Service Solutions (SPSS)

Statistical Product and Service Solutions (SPSS) versi pertama dirilis pada tahun 1968 setelah dikembangkan oleh Norman H. Nie, seorang ilmuwan politik Universitas Stanford (Siti et al, 2020).

Beberapa fitur dasar SPSS dapat diterapkan untuk berbagai kebutuhan, termasuk analisis statistik, dokumentasi data, dan pengelolaan data (pembuatan data, pengelolaan file, dan pemilihan kasus). Analisis statistik yang terdapat pada software SPSS adalah sebagai berikut

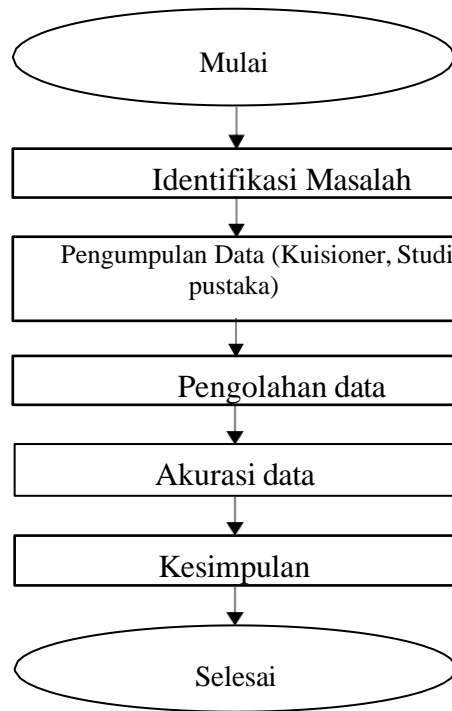
1. Statistik Deskriptif
2. Statistik Bivariat
3. Prediksi Hasil Numerik
4. Prediksi untuk identifikasi kelompok meliputi analisis faktor, diskriminan, dan analisis kluster

METODE PENELITIAN

Pada bagian ini memuat metode yang digunakan pada pembuatan artikel ilmiah.

1. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang ada dalam penulisan artikel ini dapat di lihat dalam bagan sebagai berikut ini:



Sumber : (Zunidar & Nuri Wiyono, 2023)

Gambar 2. Tahapan Penelitian

Berikut penjelasan tentang tahapan penelitian, yaitu melakukan identifikasi masalah tentang apa yang dibahas bersangkutan dengan kualitas baik dan buruknya berdasarkan informasi yang diperoleh. Melakukan pengumpulan data dengan membuat kuisisioner terhadap masyarakat terlebih untuk mengetahui proses penyampaian keluhan dan pengaduan dari masyarakat untuk menentukan 5 indikator utama EUCS yaitu isi (Content), ketepatan (Accuracy), (Format), kemudahan penggunaan (Ease of use), ketepatan waktu (Timelines).

2. Instrumen Penelitian

Kuesioner digunakan sebagai instrumen penelitian. Dalam penelitian ini terdapat dua bagian. Pada bagian pertama berisi pertanyaan data profil responden yang terdiri atas 4 poin pertanyaan dan bagian kedua berisi pertanyaan terkait variabel yaitu 11 pertanyaan. Penilaian pada tiap poin pertanyaan di dalam kuesioner ini menggunakan skala likert dengan pembagian bobot penilaian (Putri, 2021).

3. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sample Penelitian

Dalam penelitian ini dapat menentukan pendapat dari responden dalam skala pengukuran, yaitu menggunakan skala likert dengan point-point.

Tabel 1. Bobot Penilaian Skala Likert

Bobot Penilaian	Keterangan	Kode
1	Sangat Tidak Setuju	STS
2	Tidak Setuju	TS
3	Cukup Setuju	CS
4	Setuju	S
5	Sangat Setuju	ST

Sumber : (Ramadhan, 2019).

Penentuan kriteria masing-masing responden dapat ditentukan oleh jumlah sampel yang didapat menggunakan rumus slovin. Rumus ini menghitung jumlah sampel, yaitu sebagai berikut.

$$S = \left(\frac{N}{1 + N \cdot e^2} = \frac{50.000}{1 + 50.000 \cdot 0.1^2} = \frac{50.000}{501} = 99,8 = 100 \right)$$

Keterangan :

S = Sampel

N = Populasi (Pengguna aplikasi BEBUNGE)

e = Drajat ketelitian atau nilai krisis yang diinginkan (e = 10% = 0.1)

4. Metode Analisis Data

Dengan menggunakan rumus SPSS, uji validitas dan uji reliabilitas harus dilakukan pada kuesioner untuk memperoleh validitasnya (Siti et al, 2020).

a. Uji Validitas

Untuk perhitungan uji validitas dari sebuah instrumen dapat menggunakan rumus korelasi *product moment* atau dikenal juga dengan korelasi *Pearson*. Adapun rumus uji validitas, yaitu

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

r_{xy} = Index korelasi antara variabel X dan Variabel

$\sum X$: Jumlah skor butir (X)

$\sum Y$: jumlah skor total (Y)

$\sum XY$: jumlah perkalian antara skor butir (X) dengan skor total (Y)

$\sum X^2$: Jumlah kuadrat skor butir (X)

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat skor total (Y)

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian indeks yang menunjukkan sejauh mana kuesioner dapat dipercaya atau diandalkan. untuk menguji reliabilitas digunakan formula Cronbach's alpha (α). Penelitian ini menghasilkan nilai validitas untuk semua pernyataan yang digunakan dalam kuesioner menghasilkan nilai validitas lebih besar dari rtabel yang bernilai 0,210 dan berdasarkan uji reliabilitas diperoleh nilai cronbach's alpha (α) sebesar 0,90. Nilai ini lebih besar dari 0,6. Hal ini berarti kuesioner yang digunakan sudah reliabel.

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1}\right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2}\right)$$

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_t^2 = Jumlah varian total

Dengan keterangan :

r_i = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Jumlah responden pada penelitian ini yaitu berjumlah 100 responden. Berdasarkan hasil pengolahan data, banyaknya total responden laki-laki yaitu 47 responden dan 53 responden perempuan. Sehingga dapat disimpulkan jumlah responden laki-laki 47% lebih sedikit dibanding banyaknya responden perempuan yang hanya mencapai 53%.

Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frequency	Percent
1	Laki-laki	47	47%
2	Perempuan	53	53%
Total		100	100,0%

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa jumlah responden yang tahun lahirnya pada usia 17-21 tahun berjumlah sebanyak 22 responden, jumlah responden yang usianya 22-25 tahun berjumlah sebanyak 50 responden, jumlah responden yang usianya 26-30 tahun berjumlah sebanyak 17 responden, dan, jumlah responden yang usianya >30 tahun berjumlah sebanyak 11 responden,. Maka, dapat disimpulkan jumlah responden terbanyak berada pada usia 22-25 tahun yaitu 50%, dan jumlah responden paling sedikit terdapat pada usia >30 tahun yaitu 11%.

Tabel 3. Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frequency	Percent
1	17-21 Tahun	22	22%
2	22-25 Tahun	50	50%
3	26-30 Tahun	17	17%
4	> 30 Tahun	11	11%
Total		100	100,0%

2. Hasil Uji Validitas

Nilai tabel-r yang didapatkan berdasarkan jumlah responden (N), validitasnya ditentukan dengan melakukan uji signifikan 5% atau 0,05. Pada penelitian ini terdapat 100 responden yang telah mengisi kuesioner. Berdasarkan jumlah responden tersebut, diketahui bahwa rtabel untuk uji validitas ini adalah sebesar 0,1966. Maka, setiap item yang berhasil memiliki nilai rhitung > rtabel diatas dapat dikatakan valid.

$C2 = 0.822 > 0.1966$, maka H1 sesuai dengan kriteria pengujian dan dianggap valid

$C3 = 0.757 > 0.1966$, maka H1 sesuai dengan kriteria pengujian dan dianggap valid

3. Hasil Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah data yang didapatkan melalui kuesioner dapat dipercaya dan mampu mengungkapkan informasi yang sebenarnya. Hasil yang didapatkan dari pengujian reliabilitas dengan rumus Cronbach's Alpha adalah 0,824 dan N of item itu dari 3 buah variabel. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai 0,824 lebih besar dari nilai Cronbach's Alpha 0,6 dan sudah bisa disebut reliabel.

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variable. Suatu variable dapat dikatakan reliabel jika mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6. diketahui jumlah responden yaitu 100 dan jumlah total menghasilkan 100%, maka hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden valid

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan menggunakan aplikasi BEBUNGE dengan menggunakan metode EUCS dengan pendekatan SPSS menghasilkan nilai dari 5 variabel dengan nilai variabel content C2 0.822 dan C3 0.757, nilai accuracy A1 0.291, nilai format F2 0.367, Ease of use E4 0.425, dan nilai timelines T1 0.325 dan T2 0.441 Sehingga nilai dari setiap variabel melebihi nilai dari r-tabel sebesar 0.1966, maka dari hasil semua variabel menunjukkan hasil pengukuran yang valid. Dengan demikian penerapan metode EUCS dengan pendekatan SPSS dapat dimanfaatkan untuk mengetahui kepuasan setiap responden dalam menggunakan aplikasi BEBUNGE.

REFERENSI

- Agustina, R., & Abdillah, L. A. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bintang Cash & Credit Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *The Third Bina Darma Conference on Computer Science*, 3(4), 692–701.
- Cahyono, A. (2019). Pengaruh Fleksibilitas, Interaktivitas dan Perceived Value Terhadap Kepuasan E-Commerce Di Indonesia. <https://Dspace.Uii.Ac.Id/Handle/123456789/13722>, 1–13.
- Dhyan Parashakti, Ryani, Angraini, & Rini. (2019). PENGARUH KUALITAS LAYANAN (SERVICE QUALITY) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA KELAS KARYAWAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS, UNIVERSITAS MERCU BUANA. In *Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis* (Vol. 3, Issue 01).
- DR. Sampara Lukman, M. A. (2021). *Penyusunan Standart Layanan Publik*.
- Fajar Rian, A., & Shodiqien, A. (2023). *Kebijakan dan Manajemen Publik INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI COMMAND CENTER 112 DALAM MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT DI BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT (BPB LINMAS) KOTA SURABAYA*.
- Hadiansyah Wisnu Widodo, & Muhammad Fadil. (2022). *IMPLEMENTASI APLIKASI BEBUNGE SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN DI KABUPATEN BEKASI*.
- Handayani, M., Jayadilaga, Y., Fitri, A. U., Rachman, D. A., Fajriah Istiqamah, N., Diah, T., Pratiwi, A. P., & Kas, R. (2023). Sosialisasi dan Pengenalan Aplikasi Pengolahan Data SPSS pada Mahasiswa Socialization and Introduction of the SPSS Data Processing Application to Health Administration Students of the Faculty of Sports and Health Sciences. *JIPM: Jurnal Informasi Pengabdian Masyarakat*, 1(2). <https://e-journal.nalanda.ac.id/index.php/jipm>

- Haura Atthahara. (2019). INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT : STUDI KASUS APLIKASI OGAN LOPIAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DI KABUPATEN PURWAKARTA. *JURNAL POLITIKOM INDONESIA*, 3 No.1(e-ISSN : 2528-2069).
- Ilman Silmi. (2019). *KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF DI KANTOR KECAMATAN CIPAKU KABUPATEN CIAMIS*.
- Kurniawan, R. (2021). Pentingnya Keamanan Data / Data Security di era 4.0. Pemerintahan Kota Bengkulu. <https://Koinfo.Bengkulukota.Go.Id/Pentingnya-Keamanan-Data-Data- Security-Di-Era-4-0/>.
- Labib, M. M. (2022). Inovasi Layanan Publik Melalui Program CETTAR Berbasis Digital Dalam Mewujudkan Tatanan Pemerintahan Jawa Timur Yang Baik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 95–103. <https://doi.org/10.22225/pi.7.2.2022.95-103>
- Lusy, & Rudiana. (2021). INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SMART CAMPUS DATA BASE (SCDB) DI KAMPUS INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI E-Mail: Lusypdn22@gmail.com 1 ABSTRACT. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 1–15. <http://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP>,
- Mentang, J. J. J., Ogi, I. W. J., & Samadi, R. L. (2021). THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY TOWARD CONSUMER SATISFACTION AT MARINA HASH IN MANADO RESTAURANT THE COVID-19 PANDEMIC. *Jurnal EMBA*, 9, 680–690.
- Nadalia Veronica. (2021). Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam dan Sistem Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Mini Market Mira Kelurahan Jembatan Mas Kecamatan Pelayung. In *Jurnal Mahasiswa* (Vol. 1).
- Prabandaru A. (2019). *Pengujian Kepuasan Sistem Informasi Menggunakan End User Computing Satisfaction Studi Kasus: Industrial Property Administration System (IPAS) Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI) Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*. 8 (5), 55.
- Putri Salsabila, N. (2021). INOVASI PELAYANAN PUBLIK MENUJU SMART CITY MADANI DI KECAMATAN BUKIT RAYA KOTA PEKANBARU. <https://doi.org/10.33366/rfr.v%vi%i.2596>
- Ramadhan, N. I. A. (2019). *Skripsi Evaluasi Kepuasan Pengguna Office Automation System Menggunakan Model End-User Computing Satisfaction Pada Kementerian Badan Usaha Milik Negara*.
- Saputra, T., Marlinda, P., & Sufi Universitas Lancang Kuning, W. (2019). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS JAYA MUKTI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT. *Jurnal Niara*, 11(2), 177–184.
- Siti Nur Hapzah, Budi Rianto, & M. Husni Tamrin. (2020). TATA KELOLA INOVASI PELAYANAN PUBLIK: DIMENSI KELEMBAGAAN, AKTOR KEBIJAKAN DAN MASYARAKAT. *PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik* [Http://Jurnal.Unmer.Ac.Id/Index.Php/Jkpp](http://Jurnal.Unmer.Ac.Id/Index.Php/Jkpp), 5 (2), 153–164.
- Susanto, S. D. (2021). *Pengaruh Kemudahan Pengguna, Keandalan, Fungsionalitas, dan Fleksibilitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi*. 12–29.
- Yeni Denisa Lestari, & Joko Tri Nugraha. (2019). PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT MELALUI LAYANAN ASPIRASI MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN MAGELANG. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*, XVI No.2(e-ISSN 2614-2597).
- Yogi Setiana. (2019). EFEKTIVITAS APLIKASI BEBUNGE (BEKASI NYAMBUNG BAE) DALAM PELAYANAN PENGADUAN ONLINE DI DISKOMINFOSANTIK KABUPATEN BEKASI PROVINSI JAWA BARAT. <http://Diskominfosantik.Bekasikab.Go.Id/Ber>.
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera*.
- Zunidar, & Nuri Wiyono. (2023). Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kecamatan Rajeg Berbasis Web. *Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta*, 3 Nomor 1, 87–97. <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v3i1.1018>