JURNAL MEDIA INFORMATIKA [JUMIN]
Volume 7 Nomor 3 Juni 2026, Page 284-291
ISSN 2808-005X (media online)
Available Online at http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jumin

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) di Kabupaten Jombang

Abdah Mutaalil Matin[1], Nufan Balafif[2], Ahmad Farhan[3]

[1,2,3)]Sistem Informasi, Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang

Email: [1]abdahmutaalilmatin@saintek.unipdu.ac.id , [2]nufanbalafif@ft.unipdu.ac.id ,[3]ahmadfarhan@ft.unipdu.ac.id
Email Penulis Korespondensi: [1]abdahmutaalilmatin@saintek.unipdu.ac.id

Abstrak− Perkembangan layanan publik digital mendorong pemerintah menghadirkan inovasi dalam administrasi kependudukan melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi IKD di Kabupaten Jombang menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS), yang meliputi variabel content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner skala Likert lima poin kepada 60 responden pengguna IKD. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi IKD secara keseluruhan berada pada kategori puas, dengan nilai rata-rata total (grand mean) sebesar 4,3. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel format berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (sig. 0,001; t = 4,659), serta variabel timeliness juga berpengaruh positif dan signifikan (sig. 0,002; t = 3,335). Sementara itu, variabel content (sig. 0,105), accuracy (sig. 0,551), dan ease of use (sig. 0,876) tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan nilai F-hitung sebesar 15,388 dengan tingkat signifikansi < 0,001, yang menandakan bahwa seluruh variabel EUCS secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi IKD. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek tampilan sistem dan ketepatan waktu layanan merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan pengguna aplikasi IKD di Kabupaten Jombang.

Kata Kunci: EUCS, Identitas Kependudukan Digital, Kepuasan Pengguna, Layanan Publik Digital

Abstract− The development of digital public services has encouraged the government to introduce innovations in population administration through the Digital Population Identity Application (IKD). This study aims to analyze the level of satisfaction of IKD application users in Jombang Regency using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method, which includes the variables of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. This study uses a quantitative approach with data collection through a five-point Likert scale questionnaire to 60 IKD user respondents. The data were analyzed using descriptive statistics and multiple linear regression with the help of SPSS software. The results of the descriptive analysis show that the overall level of satisfaction of IKD application users is in the satisfied category, with a total mean value (grand mean) of 4.3. The results of the partial test (t-test) show that the format variable has a positive and significant effect on user satisfaction (sig. 0.001; t = 4.659), and the timeliness variable also has a positive and significant effect (sig. 0.002; t = 3.335). Meanwhile, the variables of content (sig. 0.105), accuracy (sig. 0.551), and ease of use (sig. 0.876) did not show a significant effect on user satisfaction. The simultaneous test (F test) showed an F-count value of 15.388 with a significance level of < 0.001, indicating that all EUCS variables together had a significant effect on user satisfaction with the IKD application. These findings show that the system display and service timeliness aspects are the main factors in shaping user satisfaction with the IKD application in Jombang Regency.

Keywords: EUCS, Digital Identity, User Satisfaction, Digital Public Services

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pelayanan publik telah menjadi fokus utama pemerintah Indonesia dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan responsif. Perkembangan teknologi informasi mendorong perubahan mendasar dalam penyelenggaraan layanan publik, dari sistem konvensional menuju layanan berbasis digital. Berbagai regulasi seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjadi landasan hukum dalam percepatan digitalisasi birokrasi di Indonesia. Salah satu bentuk implementasi kebijakan tersebut adalah hadirnya Identitas Kependudukan Digital (IKD), sebuah inovasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai bentuk digital dari Kartu Tanda Penduduk elektronik yang dapat diakses melalui perangkat seluler[1]. Aplikasi IKD diharapkan mampu meningkatkan kepraktisan layanan administrasi kependudukan, mempercepat proses verifikasi identitas, serta mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik yang rentan rusak atau hilang.

Meskipun peluncuran IKD pada tahun 2022 telah diimplementasikan secara nasional dan jumlah penggunanya terus meningkat, tingkat adopsi serta kepuasan masyarakat terhadap aplikasi ini masih menunjukkan variasi. Sebagian daerah berhasil mencapai angka aktivasi yang tinggi, sementara daerah lain seperti Kabupaten Jombang menghadapi tantangan dalam optimalisasi penggunaan aplikasi. Data Dukcapil Kabupaten Jombang. Tahun 2025 menunjukkan

This is an open access article under the CC–BY-SA license

Terakreditasi SINTA 5 SK :72/E/KPT/2024
Submitted: 19/10/2025; Accepted: 29/04/2026; Published: 16/06/2026

JURNAL MEDIA INFORMATIKA [JUMIN]
Volume 7 Nomor 3 Juni 2026, Page 284-291
ISSN 2808-005X (media online)
Available Online at http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jumin

fluktuasi tingkat aktivasi dan penggunaan IKD. Selain itu, wawancara awal dengan petugas lapangan memperlihatkan sejumlah kendala teknis yang sering ditemui pengguna, seperti keterbatasan perangkat yang kompatibel, lambatnya respons aplikasi, kegagalan proses autentikasi biometrik, dan ketidaksesuaian data yang ditampilkan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna untuk memperoleh layanan administrasi digital yang cepat dan akurat dengan pengalaman nyata yang mereka rasakan.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah dilakukan untuk mengevaluasi kualitas aplikasi digital pemerintah. Kebanyakan penelitian menggunakan model Technology Acceptance Model (TAM), Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), atau System Usability Scale (SUS). Tidak sedikit pula penelitian yang menggunakan model EUCS (End-User Computing Satisfaction) untuk menilai kepuasan pengguna terhadap aplikasi mobile atau sistem informasi akademik. Misalnya [2] meneliti aplikasi akademik berbasis mobile dan menemukan bahwa kemudahan penggunaan merupakan determinan terbesar kepuasan pengguna. Dimensi ease of use dan timeliness berpengaruh signifikan pada kepuasan terhadap aplikasi UG In Your Hand, sedangkan konten dan format tidak selalu memberikan kontribusi signifikan[3]. Aplikasi layanan transportasi KAI Access dan menemukan peran penting dimensi accuracy, format, dan timeliness[4]. Penelitian selanjutnya oleh [5] menunjukkan bahwa aplikasi internal perusahaan juga menghasilkan tingkat kepuasan tinggi pada aspek format dan ketepatan waktu. Adapun penelitian terbaru oleh [6] mengevaluasi implementasi IKD dengan model TAM dan menemukan bahwa kebermanfaatan serta kemudahan memengaruhi niat penggunaan, tetapi penelitian tersebut belum menyentuh aspek kepuasan pengguna secara komprehensif.

State of the art dari penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa model EUCS telah banyak diterapkan pada aplikasi berbasis mobile di sektor pendidikan, transportasi, dan perusahaan swasta, namun belum banyak digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi layanan publik digital seperti IKD. Di sisi lain, penelitian mengenai IKD umumnya berfokus pada aspek penerimaan teknologi atau implementasi kebijakan, bukan pada pengalaman nyata pengguna dalam menggunakan aplikasi digital tersebut.

Dari hasil telaah literatur, terdapat kesenjangan penelitian (gap analysis) yang jelas:

1. Penelitian terdahulu banyak menggunakan model End-User Computing Satisfaction (EUCS) untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi, namun sebagian besar diterapkan pada sistem yang telah berjalan stabil, sehingga belum sepenuhnya menggambarkan kondisi implementasi layanan publik digital yang masih dalam tahap penguatan.
2. Kajian terkait aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) umumnya berfokus pada aspek penerimaan teknologi, sementara penelitian yang secara khusus mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman interaksi dengan sistem masih terbatas.
3. Di Kabupaten Jombang, implementasi aplikasi IKD masih menghadapi kendala pada proses layanan, seperti keharusan aktivasi secara langsung di kantor pelayanan, keterbatasan pemahaman pengguna terhadap fitur aplikasi, serta ketepatan waktu layanan yang belum konsisten. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, namun belum pernah dianalisis secara empiris menggunakan model EUCS.

Dengan demikian penelitian ini memberikan kontribusi baru (novelty) dengan mengaplikasikan model EUCS untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi IKD sebagai layanan digital pemerintah. Selain itu, penelitian ini berkontribusi bagi pemerintah daerah dalam memberikan rekomendasi perbaikan yang berbasis data terhadap dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan permasalahan dan kesenjangan yang telah diidentifikasi, tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Jombang menggunakan lima dimensi model EUCS: content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness.
2. Menentukan dimensi EUCS yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna IKD.
3. Pendahuluan ini disusun untuk memberikan landasan konseptual mengenai pentingnya evaluasi kepuasan pengguna dalam implementasi aplikasi layanan publik digital, sekaligus menunjukkan urgensi penelitian ini dalam mendukung peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Peneliitian

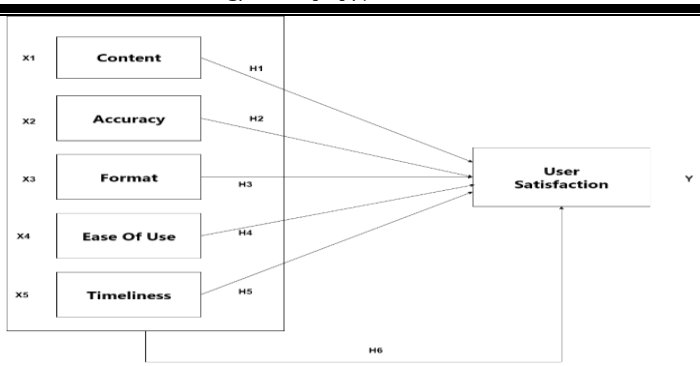
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Jombang. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan pengukuran tingkat kepuasan pengguna serta pengujian pengaruh variabel secara objektif melalui analisis statistik.

Untuk memperjelas alur hubungan antar variabel dalam penelitian ini, disusun kerangka penelitian yang menggambarkan keterkaitan antara dimensi End-User Computing Satisfaction (EUCS) terhadap kepuasan pengguna aplikasi IKD sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.

This is an open access article under the CC–BY-SA license

Terakreditasi SINTA 5 SK :72/E/KPT/2024
Submitted: 19/10/2025; Accepted: 29/04/2026; Published: 16/06/2026

JURNAL MEDIA INFORMATIKA [JUMIN]
Volume 7 Nomor 3 Juni 2026, Page 284-291
ISSN 2808-005X (media online)
Available Online at http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jumin



Gambar 1. kerangka penelitian

Kerangka penelitian ini disusun untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian. Variabel independen terdiri dari lima dimensi End-User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness, yang diasumsikan memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Jombang sebagai variabel dependen. Melalui kerangka ini, setiap dimensi EUCS dianalisis baik secara parsial maupun simultan guna mengetahui kontribusinya terhadap tingkat kepuasan pengguna. Kerangka penelitian ini menjadi dasar dalam perumusan hipotesis serta pelaksanaan analisis data penelitian.

Tahapan penelitian disusun secara sistematis agar proses penelitian dapat dilakukan secara terarah dan menghasilkan temuan yang dapat dipertanggungjawabkan. Tahapan penelitian dalam penelitian ini meliputi: (1) identifikasi masalah, (2) studi literatur, (3) penyusunan instrumen, (4) pengumpulan data, (5) analisis data, dan (6) pembahasan hasil, (7) kesimpulan dan saran.

Urutan tahapan ini menunjukkan bagaimana metode diterapkan mulai dari formulasi konsep, akuisisi data, hingga analisis statistik yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Pada tahap pertama, dilakukan dengan mengkaji permasalahan yang berkaitan dengan implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Jombang, khususnya terkait dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan administrasi kependudukan digital yang diberikan[1]. Selanjutnya dilakukan studi literatur terhadap konsep sistem informasi, digital identity, model EUCS, serta penelitian terdahulu untuk membangun landasan teoritis dan menentukan gap penelitian [2].

Tahap berikutnya adalah penyusunan instrumen penelitian berdasarkan model EUCS yang meliputi dimensi content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Instrumen disusun menggunakan skala Likert 1–5 sesuai standar pengukuran kepuasan pengguna [3].

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang telah mengaktifkan dan menggunakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Jombang. Responden dipilih menggunakan teknik purposive sampling, dengan kriteria bahwa responden merupakan pengguna aktif aplikasi IKD sehingga dianggap mampu memberikan penilaian yang relevan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 60 orang, yang penetapannya mengacu pada pedoman Roscoe mengenai ukuran sampel minimum untuk penelitian multivariat, yang menyatakan bahwa jumlah sampel antara 30 hingga 500 responden dinilai memadai untuk analisis statistik[7]. Data yang diperoleh melalui kuesioner merupakan data primer yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi End-User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Seluruh kuesioner yang terkumpul selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam proses pengolahan dan analisis data untuk menjawab tujuan penelitian.[4].

Setelah data terkumpul, selanjutnya analisis statistik yang terdiri dari analisis deskriptif, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi), regresi linier berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi (R^2). Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel EUCS terhadap kepuasan pengguna aplikasi IKD [5].

Pembahasan hasil hasil analisis data yang diperoleh selanjutnya dibahas dan diinterpretasikan untuk menjelaskan temuan penelitian serta dikaitkan dengan teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan[6].

Proses penelitian ditutup dengan tahap interpretasi hasil, penyusunan kesimpulan, serta penyampaian rekomendasi perbaikan layanan IKD kepada instansi terkait. Semua tahapan penelitian saling terintegrasi untuk memastikan bahwa hasil yang diperoleh sesuai dengan tujuan dan memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan kualitas layanan digital[7].

Tabel 1. Instrumen Peneltian

Variabel	Kode	Indikator	Pertanyaan	Skala
Content (X1)	C1	Kelengkapan	Aplikasi IKD menyediakan informasi yang dibutuhkan.	Likert
			Informasi yang disajikan aplikasi IKD	Likert

This is an open access article under the CC–BY-SA license

Terakreditasi SINTA 5 SK :72/E/KPT/2024
Submitted: 19/10/2025; Accepted: 29/04/2026; Published: 16/06/2026

JURNAL MEDIA INFORMATIKA [JUMIN]
Volume 7 Nomor 3 Juni 2026, Page 284-291
ISSN 2808-005X (media online)
Available Online at http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jumin

	C2	Kejelasan	mudah dipahami dan tidak membingungkan.	
	C3	Relevansi	Informasi pada aplikasi IKD sesuai dengan kebutuhan pengguna.	Likert
Accuracy (X2)	A1	Ketepatan dan Keakuratan Data	Data kependudukan yang ditampilkan pada aplikasi IKD akurat dan tepat.	Likert
	A2	Konsistensi Data	Data pada aplikasi IKD konsisten dan tidak pernah berubah atau keliru setelah diverifikasi	Likert
Format (X3)	F1	Tampilan Rapi	Tata letak menu dan teks pada aplikasi IKD tersusun rapi dan mudah dibaca.	Likert
	F2	Estetika Visual	Tampilan antarmuka aplikasi menarik dan tidak membingungkan pengguna	Likert
Ease of Use (X4)	E1	Kemudahan Mengoperasikan aplikas	Tidak mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi IKD untuk keperluan administrasi.	Likert
	E2	Kemudahan Navigasi	Menu dan fitur aplikasi IKD mudah ditemukan dan digunakan tanpa memerlukan bantuan	Likert
Timeliness (X5)	T1	Kecepatan akses	Aplikasi IKD memberikan informasi dengan cepat saat dibutuhkan	Likert
	T2	Kecepatan respon	Respon aplikasi IKD terhadap permintaan saya cepat dan tidak lambat	Likert
	T3	Waktu loading	Waktu loading aplikasi IKD tidak terlalu lama dan responsif	Likert
User Satisfaction (Y)	Y1	Harapan Terpenuhi	Aplikasi IKD telah memenuhi harapan saya sebagai pengguna layanan administrasi kependudukan.	Likert
	Y2	Kepuasan Keseluruhan	Secara keseluruhan, puas dengan kinerja dan layanan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)	Likert

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil pengolahan data penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Jombang menggunakan model End-User Computing Satisfaction (EUCS). Data diperoleh dari 60 responden yang telah mengaktifkan dan menggunakan aplikasi IKD. Analisis dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

Secara umum, pengguna IKD berada pada kategori “sangat puas”. Namun, hanya dua dimensi EUCS yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yaitu Format dan Timeliness. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan dan kecepatan aplikasi menjadi faktor yang paling menentukan pengalaman pengguna saat mengakses layanan kependudukan digital.

3.1 Hasil Analisis Data

Pada subbagian ini diuraikan secara bertahap: karakteristik responden, hasil uji instrumen (validitas dan reliabilitas), analisis deskriptif tingkat kepuasan pengguna, serta hasil pengujian model regresi.

a. Karakteristik Responden

Responden penelitian berjumlah 60 orang yang seluruhnya merupakan penduduk Kabupaten Jombang dan telah mengaktifkan serta menggunakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Distribusi jenis kelamin menunjukkan bahwa 51,6% responden berjenis kelamin laki-laki dan 48,4% berjenis kelamin perempuan. Komposisi ini relatif seimbang sehingga persepsi kepuasan yang diperoleh menggambarkan pengalaman pengguna dari kedua kelompok gender secara proporsional.

Dari segi usia, responden berusia 20–30 tahun merupakan kelompok dominan dengan persentase 41,9%. Selanjutnya, responden berusia 41–50 tahun sebanyak 25,8%, usia 31–40 tahun sebanyak 22,6%, dan responden di

This is an open access article under the CC–BY-SA license

Terakreditasi SINTA 5 SK :72/E/KPT/2024
Submitted: 19/10/2025; Accepted: 29/04/2026; Published: 16/06/2026

JURNAL MEDIA INFORMATIKA [JUMIN]
Volume 7 Nomor 3 Juni 2026, Page 284-291
ISSN 2808-005X (media online)
Available Online at http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jumin

bawah 20 tahun sebesar 9,7%. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna IKD di Kabupaten Jombang berada pada rentang usia produktif yang adaptif terhadap penggunaan layanan digital.

Tabel 2. Distribusi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Persentase
Laki-laki	51,6%
Perempuan	48,4%

Tabel 3. Distribusi Usia Responden

Usia	Persentase
< 20 tahun	9,7%
20–30 tahun	41,9%
31–40 tahun	22,6%
41–50 tahun	25,8%

b. Implementasi dan Implikasi Praktis

Hasil uji validitas instrumen penelitian ditunjukkan pada Tabel 3.3. Berdasarkan tabel tersebut, seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai koefisien korelasi (r-hitung) yang lebih besar dibandingkan nilai r-tabel, sehingga seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Content	C1	0,442	0,242	Valid
Content	C2	0,468	0,242	Valid
Content	C3	0,643	0,242	Valid
Accuracy	A1	0,434	0,242	Valid
Accuracy	A2	0,324	0,242	Valid
Format	F1	0,641	0,242	Valid
Format	F2	0,591	0,242	Valid
Ease of Use	E1	0,475	0,242	Valid
Ease of Use	E2	0,404	0,242	Valid
Timeliness	T1	0,731	0,242	Valid
Timeliness	T2	0,594	0,242	Valid
Timeliness	T3	0,560	0,242	Valid
User Satisfaction	Y1	0,615	0,242	Valid
User Satisfaction	Y2	0,700	0,242	Valid

c. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan kriteria reliabel jika nilai alpha > 0,6. Hasil uji menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai alpha di atas 0,79 sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Indikator	Cronbach's Alpha	Keterangan
Content	C1	0,810	Reliabel
	C2	0,810	Reliabel
	C3	0,791	Reliabel
Accuracy	A1	0,808	Reliabel
	A2	0,816	Reliabel
Format	F1	0,792	Reliabel
	F2	0,796	Reliabel
Ease of Use	E1	0,804	Reliabel
	E2	0,813	Reliabel
Timeliness	T1	0,783	Reliabel
	T2	0,796	Reliabel
	T3	0,798	Reliabel
User Satistfaction	Y1	0,796	Reliabel
	Y2	0,786	Reliabel

This is an open access article under the CC–BY-SA license

Terakreditasi SINTA 5 SK :72/E/KPT/2024
Submitted: 19/10/2025; Accepted: 29/04/2026; Published: 16/06/2026

JURNAL MEDIA INFORMATIKA [JUMIN]
Volume 7 Nomor 3 Juni 2026, Page 284-291
ISSN 2808-005X (media online)
Available Online at http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jumin

d. Analisis Deskriptif Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil kategorisasi skala interval, seluruh dimensi EUCS berada pada kategori puas. Analisis statistik deskriptif per variabel tersaji pada Tabel 5.

Tabel 6. Statistik Deskriptif per Variabel

Variabel	Item	Min	Max	Mean	Std. Dev
Content	3	7	15	13,2167	1,67340
Accuracy	2	6	10	9,1833	1,03321
Format	2	6	510	8,8333	1,12122
Ease of Use	2	6	10	8,9000	1,01519
Timeliness	3	9	15	13,2167	1,62623
User Satisfaction	2	5	10	8,6667	1,18013

Hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap aplikasi IKD secara umum positif, namun terdapat peluang peningkatan terutama dalam aspek kelengkapan dan keakuratan informasi.

e. Hasil Koefisien Determinasi

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,549 menunjukkan bahwa 54,9% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh lima dimensi EUCS (Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness), sedangkan 45,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

f. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 2{,}488 + 0{,}092X1 - 0{,}051X2 + 0{,}325X3 + 0{,}016X4 + 0{,}222X5$$

Koefisien tersebut menunjukkan bahwa Content, Format, Ease of Use, dan Timeliness berpengaruh positif terhadap kepuasan, sedangkan Accuracy berpengaruh negatif, meskipun tidak semua signifikan secara statistik. Format dan Timeliness menjadi variabel dengan pengaruh positif terbesar terhadap kepuasan pengguna.

3.2 Hasil Uji Hipotesis Parsial dan Simultan

a. Uji t (Pengaruh Parsial)

Dengan nilai t-tabel sebesar 1,678, hasil uji t untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut.

1). Content (X1) memiliki nilai signifikansi 0,105 dengan t-hitung 1,651 sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2). Accuracy (X2) memiliki nilai signifikansi 0,551 dengan t-hitung -0,599 sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
3). Format (X3) memiliki nilai signifikansi 0,001 dengan t-hitung 4,659 sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
4). Ease of Use (X4) memiliki nilai signifikansi 0,876 dengan t-hitung 0,156 sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
5). Timeliness (X5) memiliki nilai signifikansi 0,002 dengan t-hitung 3,235 sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil uji parsial tersebut, variabel content, accuracy, dan ease of use tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi IKD. Hal ini menunjukkan bahwa informasi, keakuratan data, serta kemudahan penggunaan telah dianggap sebagai kebutuhan dasar yang bersifat standar dalam layanan kependudukan digital, sehingga tidak menjadi faktor pembeda dalam membentuk kepuasan pengguna.

Sebaliknya, variabel format dan timeliness terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa kejelasan tampilan sistem serta ketepatan waktu layanan menjadi aspek yang lebih diperhatikan oleh pengguna dalam menilai kualitas aplikasi IKD, khususnya dalam konteks layanan publik digital yang menuntut efisiensi dan keandalan.

b. Uji F (Pengaruh Simultan)

Hasil uji F menunjukkan nilai F-hitung sebesar 15,388 dengan nilai signifikansi kurang dari 0,001, lebih besar daripada F-tabel sebesar 2,39. Dengan demikian, model regresi yang dibangun signifikan secara simultan. Artinya, Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna IKD.

3.3 Implementasi dan Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil dan pembahasan, beberapa implikasi praktis dapat dirumuskan bagi pemangku kepentingan, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta pengembang aplikasi IKD.

This is an open access article under the CC–BY-SA license

Terakreditasi SINTA 5 SK :72/E/KPT/2024
Submitted: 19/10/2025; Accepted: 29/04/2026; Published: 16/06/2026

JURNAL MEDIA INFORMATIKA [JUMIN]
Volume 7 Nomor 3 Juni 2026, Page 284-291
ISSN 2808-005X (media online)
Available Online at http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jumin

a). Penguatan aspek Format aplikasi
Signifikannya pengaruh Format terhadap kepuasan menunjukkan bahwa tata letak, kejelasan ikon, pemilihan warna, ukuran huruf, dan struktur menu memegang peranan penting dalam membentuk pengalaman positif pengguna. Penyempurnaan desain antarmuka yang lebih intuitif dan konsisten dapat mengurangi kebingungan pengguna dan mempercepat proses pencarian fitur penting.

b). Optimalisasi Timeliness melalui peningkatan performa teknis
Pengaruh signifikan Timeliness menegaskan bahwa kecepatan aplikasi dalam memproses permintaan dan menampilkan informasi merupakan unsur krusial. Optimalisasi infrastruktur server, penyesuaian beban sistem, serta perbaikan mekanisme sinkronisasi data perlu dilakukan agar waktu respon aplikasi semakin baik.

c). Pemeliharaan kualitas Content, Accuracy, dan Ease of Use
Walaupun ketiga dimensi ini tidak signifikan secara statistik, nilai rata-ratanya yang berada pada kategori puas perlu dipertahankan. Pembaruan konten secara berkala, penjaminan konsistensi data dengan dokumen fisik, serta penyediaan panduan penggunaan yang jelas akan membantu menjaga persepsi positif pengguna.

d). Implikasi bagi pengembangan kebijakan layanan publik digital
Temuan bahwa lebih dari separuh variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh dimensi EUCS menunjukkan bahwa model ini relevan untuk digunakan sebagai dasar evaluasi berkelanjutan terhadap berbagai aplikasi layanan publik digital. Pemerintah daerah dapat menjadikan kombinasi indikator Format dan Timeliness sebagai fokus awal dalam audit kepuasan pengguna.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan pengguna aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Jombang dengan menggunakan lima dimensi End User Computing Satisfaction, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai aplikasi tersebut cukup mampu memenuhi kebutuhan dasar layanan administrasi kependudukan secara digital. Konten informasi yang disajikan dinilai relevan, tampilan antarmuka cukup jelas, kemudahan penggunaan dirasakan memadai, serta waktu respon aplikasi relatif cepat sehingga mendukung kelancaran akses layanan. Instrumen penelitian yang digunakan juga terbukti valid dan reliabel sehingga hasil pengukuran dapat dipercaya. Secara statistik model regresi yang dibangun dinyatakan layak dan signifikan, dengan nilai koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa lebih dari separuh variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kelima dimensi yang dianalisis. Namun demikian, tidak semua dimensi memberikan pengaruh yang sama terhadap kepuasan pengguna. Hasil uji hipotesis parsial menunjukkan bahwa hanya dimensi format dan ketepatan waktu yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan dimensi konten, ak urasi, dan kemudahan penggunaan tidak terbukti berpengaruh signifikan meskipun secara deskriptif masih berada pada kategori puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa dalam konteks aplikasi pelayanan publik digital, aspek tampilan antarmuka yang nyaman digunakan serta kecepatan sistem dalam merespons permintaan pengguna merupakan faktor yang paling menentukan terbentuknya kepuasan. Oleh karena itu, upaya pengembangan dan perbaikan aplikasi Identitas Kependudukan Digital ke depan perlu memberikan perhatian khusus pada penyempurnaan format tampilan dan peningkatan performa kecepatan layanan tanpa mengabaikan pemeliharaan kualitas konten, akurasi data, dan kemudahan penggunaan yang telah dinilai baik oleh pengguna.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian penelitian ini. Ucapan terima kasih ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang yang telah memberikan akses data serta memfasilitasi kelancaran pengumpulan informasi terkait penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner, sehingga data yang dibutuhkan dapat diperoleh secara lengkap dan akurat.

Terima kasih yang mendalam disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan yang sangat berharga dalam setiap tahapan penelitian hingga penyusunan artikel ini. Tidak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada keluarga, rekan-rekan akademik, serta semua pihak yang telah memberikan motivasi, dukungan moral, dan bantuan teknis selama proses penelitian berlangsung. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan layanan publik digital, khususnya dalam peningkatan kualitas aplikasi Identitas Kependudukan Digital di masa mendatang.

REFERENCES

[1] B. Putri and O. Reviandani, “Penerapan E-Government Melalui Pelaksanaan Program KTP Digital di Kelurahan Dr. Soetomo Kota Surabaya,” *Indones. J. Public Adm.*, vol. 9, no. 1, pp. 78–96, 2023.
[2] S. Informasi, F. I. Komputer, and U. B. Darma, “No Title,” vol. 9, no. 1, pp. 143–154, 2020.
[3] E. F. Rahayu, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi UG In Your Hand Dengan Metode End User

This is an open access article under the CC–BY-SA license

Terakreditasi SINTA 5 SK :72/E/KPT/2024
Submitted: 19/10/2025; Accepted: 29/04/2026; Published: 16/06/2026

Computing Satisfaction (EUCS),” vol. 6, no. 2, pp. 213–226.
[4] H. Setiawan and D. Novita, “Analysis of User Satisfaction of the KAI Access Application as a Media for Ordering Train Tickets Using the EUCS Method,” J. Technol. Sist. Inf., vol. 2, no. 2, pp. 162–175, 2021.
[5] I. Irumas and J. N. Utamajaya, “Penerapan Metode EUCS Untuk Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PNM Digi Karyawan,” J. Comput. Syst. Informatics, vol. 4, no. 1, pp. 101–108, 2022.
[6] S. Wartono, A. D. Witjaksono, and A. Kistyanto, “Analisis Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) di Kecamatan Kartoharjo Kabupaten Magetan,” INTEGER J. Inf. Technol., vol. 9, no. 2, pp. 207–216, 2024..
[7] F. Chuah and T. H. Cham, “SAMPLE SIZE FOR SURVEY RESEARCH : REVIEW AND RECOMMENDATIONS,” vol. 4, no. June, 2020.
[8] M. Abdullah, M. A. Hafidz, H. Supriyanto, M. S. Prasetya, M. Nurhadi, and M. A. Karyawan, “Analisa kinerja individu berdasarkan kepuasan penggunaan e-government di Indonesia: Studi kasus DIKUPASI Diskopukmperindag Kota Mojokerto,” *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, vol. 14, no. 1, pp. 29–37, 2024.
[9] R. Ardiansyah and M. S. Jailani, “Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif,” Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam, vol. 1, no. 2, pp. 1–9, 2023.
[10] M. Aswadi and T. Sutabri, “Analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi helpdesk menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) pada UIN Raden Fatah Palembang,” vol. 2, no. 1, pp. 13–22, 2023.
[11] A. S. Sugandini and R. Novaria, “Peningkatan literasi digital masyarakat Kelurahan Keputran Kecamatan Tegalsari melalui pengoptimalisasian penerapan identitas kependudukan digital (IKD),” Birokrasi: Jurnal Ilmu Hukum dan Tata Negara, vol. 2, no. 2, pp. 252–262, 2024.
[12] D. R. Batara, R. Ardiansyah, Y. B. B. Yanwas, N. Naumi, R. A. Slamet, and Ahman, “Langkah-langkah menentukan populasi dan sampel yang tepat dalam penelitian,” Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan Indonesia, vol. 4, pp. 682–689, 2025.
[13] M. R. Damanik, R. L. Manik, and M. Khadafi, “Quantitative research methods: Concepts, types, stages, and advantages,” 2025.
[14] L. Darwati, “Analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” vol. 12, no. 2, pp. 34–42, 2022.
[15] “Diponegoro Journal of Accounting,” vol. 6, pp. 1–14, 2017.
[16] N. I. Hasbah and A. J. Purwanto, “Assessing e-government user satisfaction with DeLone & McLean information system success model,” pp. 81–99, 2025.
[17] A. Ibrahim et al., “Analisis pengaruh customer relationship management terhadap loyalitas pelanggan Indomaret Kota Palembang,” vol. 11, pp. 470–480, 2022.
[18] Insukindro, “Sindrum R^2 dalam analisis regresi linier runtun waktu,” Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, vol. 13, no. 4, 1998.
[19] “Analisis kepuasan pengguna website pembelajaran daring menggunakan,” vol. 4, no. 2, pp. 108–117, 2025.
[20] “Analisis kepuasan terhadap rumah jurnal menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS),” Jurnal Unilib, vol. 14, no. 2, pp. 73–81, 2023.
[21] M. A. Memon, H. Ting, J. Cheah, R. Thurasamy, F. Chuah, and T. Cham, “Jurnal model persamaan struktural terapan,” vol. 4, no. 2, 2020.
[22] G. Nursanto, I. Prabadhi, and A. Pratama, “User satisfaction analysis of Sitanos application at Class I Non-TPI Tangerang Immigration Office with End-User Computing Satisfaction (EUCS) method,” TEMATICS: Technology Management and Informatics Research Journals, vol. 4, no. 1, pp. 1–12, 2022.
[23] R. Purwaningsih, S. F. Shobrina, R. Rumita, and D. Nurlaila, “Pengaruh kualitas website terhadap regresi berganda,” vol. 18, no. 2, 2023.
[24] A. D. Aghna et al., “Memahami asumsi klasik dalam analisis statistik: Kajian multikolinearitas dan heterokedastisitas,” vol. 3, no. 1, pp. 1–11, 2024.
[25] S. A. Yamin and M. N. Fietroh, “Penerapan e-government melalui aplikasi identitas kependudukan digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat,” JIIP – Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, vol. 7, no. 1, pp. 188–193, 2024.
[26] V. Sahfitri, “Analisis kepuasan pengguna sistem informasi evaluasi pengawasan realisasi anggaran (SIEPRA) menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” Jurnal Ilmiah Matrik, vol. 25, no. 2, pp. 198–209, 2023.
[27] N. R. Setyoningrum, “Analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” vol. 4, no. 1, pp. 17–21, 2020

This is an open access article under the CC–BY-SA license

Terakreditasi SINTA 5 SK :72/E/KPT/2024
Submitted: **19/10/2025**; Accepted: **29/04/2026**; Published: **16/06/2026**