

## PENGUNAAN METODE TAM DAN EUCS UNTUK MENGETAHUI TINGKAT PENERIMAAN DAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GRATIS KABEH

Sheila Rosiana<sup>1)</sup>, Dwi Krisbiantoro<sup>2\*)</sup>, Sarmini<sup>3)</sup>, Abdul Azis<sup>4)</sup>

<sup>1,2)</sup> Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto

email : sheilarosiana11@gmail.com<sup>1)</sup>, dwikris@amikompurwokerto.ac.id<sup>2)</sup>, sarmini@amikompurwokerto.ac.id<sup>3)</sup>, abdulazis@amikompurwokerto.ac.id<sup>4)</sup>

### Abstraksi

Aplikasi "Gratis Kabeh" digunakan sebagai bentuk layanan masyarakat dalam melakukan proses pencatatan kependudukan secara online sehingga masyarakat tidak harus datang langsung ke kantor kecamatan. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi "Gratis Kabeh" menggunakan metode TAM dan EUCS. Pendekatan kuantitatif digunakan pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara *online* kepada responden yang merupakan masyarakat wajib KTP di wilayah Kecamatan Somagede, dan proses analisis data menggunakan SmartPLS 4.0. Hasil pengujian menunjukkan bahwa dari 8 hipotesis yang diuji terdapat 2 hipotesis yang diterima dan 6 ditolak, terdapat pengaruh positif antara variabel *attitude* terhadap *acceptance* dan variabel *acceptance* terhadap *satisfaction* dengan masing-masing nilai 8.467 dan 8.889. Bukti ini juga menunjukkan bahwa sikap penerimaan pengguna terhadap aplikasi gratis kabeh berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pengguna dan pada akhirnya pengguna merasakan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi gratis kabeh.

### Kata Kunci:

TAM, EUCS, Penerimaan, Aplikasi, Gratis Kabeh

### Abstract

The "Gratis Kabeh" application is used as a form of community service in carrying out the online population registration process so that people do not have to come directly to the sub-district office. This study aims to determine the level of user acceptance of the "Gratis Kabeh" application using the TAM and EUCS methods. A quantitative approach was used in this study, data collection was carried out by distributing questionnaires online to respondents who are KTP-required residents in the Somagede District area, and the data analysis process used SmartPLS 4.0. The test results show that of the 8 hypotheses tested, there are 2 hypotheses accepted and 6 rejected. There is a positive influence between the attitude variable on acceptance and the acceptance variable on satisfaction with a value of 8,467 and 8,889 respectively. This evidence also shows that the attitude of user acceptance of all free applications has a positive effect on the level of user acceptance and in the end the user feels satisfaction with the use of all free applications.

### Keywords:

TAM, EUCS, acceptance, application, gratis kabeh

### Pendahuluan

Pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk menjalankan pemerintahan elektronik dan digital. Pemerintah harus memberikan pelayanan terbaik dan mengikuti kemajuan teknologi saat ini untuk mewujudkan pemerintahan yang baik [1]. Karena, sebagai penyedia layanan publik, pemerintah wajib memberikan layanan yang berkualitas, cepat, dan efisien karena kualitas layanan publik mencerminkan kualitas birokrasi pemerintah yang baik [2]. Dengan e-government, diharapkan masyarakat berpartisipasi secara aktif dalam proses perizinan dan memantaunya secara langsung [3]. Pemerintahan Kabupaten Banyumas saat ini menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung penerapan e-government [4]. Pada bulan April 2020, Pemerintah Kabupaten Banyumas meluncurkan sistem informasi berbasis web yang

disebut "Gratis Kabeh". Sistem ini digunakan untuk menyelesaikan administrasi kependudukan seperti e-KTP, KIA, akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, pindah masuk, dan keluar dan lain-lain [5]. Sistem informasi Gratis Kabeh mempermudah masyarakat khususnya dalam pelayanan administratif di Kecamatan, karena masyarakat bisa mengurus administrasi kependudukan tanpa harus mengantri dan hanya melalui *smartphone*. Akan tetapi, keberhasilan pemerintah juga diukur dari kemudahan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. [6].

Kepuasan pengguna terhadap penggunaan teknologi dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk melakukan inovasi di kemudian hari. Selain itu, sangat penting untuk mengetahui harapan pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Untuk mengetahui hal ini, evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi diperlukan untuk mengetahui

variabel yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi "Gratis Kabeh" dan menghasilkan saran untuk pengembangan sistem yang lebih lanjut [7].

Fokus penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Alasan untuk menggunakan kedua model ini adalah karena apabila pengguna merasa puas dalam penggunaan sistem informasi, pengguna dapat menganggap sistem informasi yang ada sudah cukup untuk mereka [8].

Model TAM memiliki keunggulan karena sifatnya yang dapat dibagi kedalam berbagai konteks dan sampel serta memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem informasi [8]. Dan, salah satu model yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi adalah EUCS, yang memiliki enam variabel: content (isi), format (bentuk), ease (kemudahan), accuracy (akurasi), timeliness (ketepatan waktu), dan attitude (perilaku). Variabel-variabel ini diwakili dalam aspek kepuasan pengguna. [9].

## Tinjauan Pustaka

### Sistem Informasi Gratis Kabeh

Sistem informasi "Gratis Kabeh" merupakan sistem yang dikembangkan dan dibawah langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas. Masyarakat dapat mengakses sistem link <https://gratiskabeh.banyumaskab.go.id>. Masyarakat kab. Banyumas saat ini dapat dengan mudah mengurus administrasi data kependudukan mereka hanya dengan melakukan pendaftaran berupa file pdf yang akan dikirim lewat sistem pendaftaran, sedangkan untuk permohonan KIA dan KTP elektronik pengambilan dapat di masing-masing kecamatan [5].

### Mandatory Use dan Voluntary Use

Pengguna sistem informasi terbagi menjadi dua kelompok: *mandatory use* dan *voluntary use* [10]. Yang membedakan keduanya adalah bahwa pengguna memiliki kebebasan untuk menggunakan sistem informasi. Dalam kelompok *mandatory use*, pengguna hanya memiliki satu cara untuk menggunakan sistem informasi [11].

### Technology Acceptance Model (TAM)

*Technology Acceptance Model* (TAM) yang juga dikenal sebagai model penerimaan teknologi, diciptakan pada tahun 1986 dan dirancang untuk mempelajari dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi komputer [12]. Model TAM berasal dari *Theory of Reasoned Action* (TRA), yang berpendapat bahwa reaksi dan persepsi

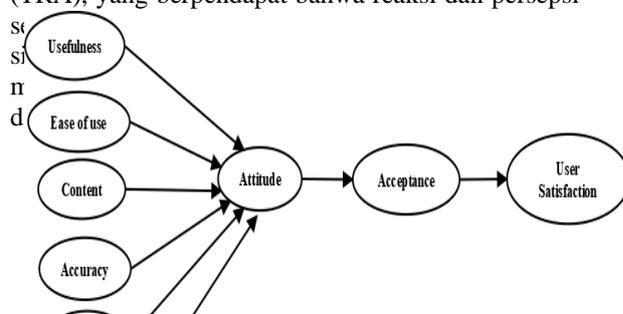
kebermanfaatan dan kemudahan seseorang [14]. Dalam perkembangan teori TAM menghilangkan variabel *behavioral intention to use* dan *actual system use* dan menambahkan variabel *user satisfaction* [15].

### End User Computing Satisfaction (EUCS)

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan penggunaan sistem informasi dengan membandingkan apa yang diharapkan dari sebuah sistem informasi dengan apa yang sebenarnya. Metode ini memungkinkan evaluasi menyeluruh dari pengguna sistem berdasarkan pengalaman mereka dengan sistem informasi. [16]. Diciptakan oleh Doll & Torkzadeh (1988), model ini menekankan kepuasan pengguna akhir melalui penilaian aspek teknologi seperti isi, keakuratan, format, waktu, dan kemudahan sistem informasi [17].

### Model Integrasi TAM dan EUCS

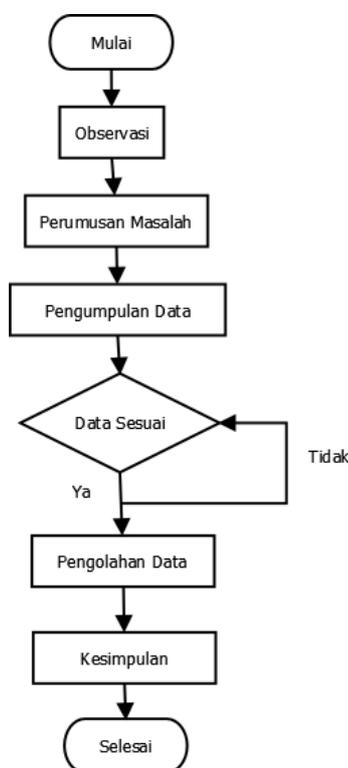
Studi sebelumnya tentang penerimaan sistem informasi menggabungkan metode TAM dan EUCS. Ada hubungan antara penerimaan dan kepuasan dalam penggunaan sistem informasi [15]. Ini adalah alasan utama untuk melakukan integrasi. Menurut penelitian ini, sistem informasi dapat diterima jika penggunaannya puas. Kepuasan pengguna akhir dengan sistem adalah definisi penerimaan TAM. Menurut Anwar [15], struktur TAM memiliki kegunaan dan kemudahan penggunaan. Setelah itu, struktur tersebut digabungkan dengan EUCS, yang mencakup konten, ketepatan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Tujuh konstruk dalam model integrasi yang ditawarkan mempengaruhi sikap penggunaan sistem (*attitude*), yang kemudian mempengaruhi penerimaan pengguna (*acceptance*), dan penerimaan pengguna mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Selanjutnya, dua konstruksi yang memiliki indikator yang sama, yaitu kemudahan penggunaan TAM dan EUCS, digabungkan untuk membuat satu konstruk. Dalam penelitian tersebut, para peneliti menemukan beberapa indikator yang menjelaskan penerimaan teknologi informasi [15]. Namun, ada dua indikator yang dapat diterima untuk mengukur penerimaan sistem informasi: penggunaan sistem (*system usage*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) [1]. Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna menjadi indikator utama. EUCS adalah konsep yang paling umum digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dengan sistem informasi. Karena ada hubungan antara gagasan penerimaan dan kepuasan pengguna, ide ini diusulkan untuk menggabungkan variabel yang ada pada TAM dan EUCS.



Gambar 1. Model Konseptual Integrasi TAM dan EUCS

### Metode Penelitian

Penelitian dilakukan dengan menggunakan langkah-langkah seperti gambar 2:



Gambar 2. Kerangka Penelitian

Berdasarkan gambar konsep penelitian maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Observasi  
Observasi dilakukan dengan datang langsung ke Kecamatan Somagede untuk mendapatkan informasi terkait penggunaan Sistem Informasi “Gratis Kabeh” di Kecamatan Somagede.
2. Perumusan Masalah  
Menentukan rumusan masalah berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan sebelumnya
3. Pengumpulan Data  
Adapun kegiatan pengumpulan data dengan mengambil populasi yang ada yaitu seluruh data wajib KTP di Kecamatan Somagede tahun 2021 yang berjumlah 30.741 jiwa. Besarnya sampel pada penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin dengan pertimbangan bahwa populasi

relative homogen atau seragaman sehingga tidak perlu distrafikasi [18]. Jumlah anggota sampel sebanyak 100 responden.

#### 4. Pengolahan Data

##### a. Hipotesis Penelitian

- H1: *Usefulness* (USE) mempengaruhi *Attitude* (ATT) secara signifikan.
- H2: *Ease of Use* (EOU) mempengaruhi *Attitude* (ATT) secara signifikan.
- H3: *Content* (CON) mempengaruhi *Attitude* (ATT) secara signifikan.
- H4: *Accuracy* (ACC) mempengaruhi *Attitude* (ATT) secara signifikan.
- H5: *Format* (FOR) mempengaruhi *Attitude* (ATT) secara signifikan
- H6: *Timeless* (TL) mempengaruhi *Attitude* (ATT) secara signifikan
- H7: *Attitude* (ATT) mempengaruhi *Acceptance* (ACP) secara signifikan
- H8: *Acceptance* (ACP) mempengaruhi *Satisfaction* (SAT) secara signifikan

##### b. Variabel Penelitian

Model variabel dependen dan independen dari model TAM dan EUCS yang akan diteliti disajikan di sini. Variabel yang mempengaruhi timbulnya variabel dependen disebut variabel independen. Kebermanfaatan, kemudahan, isi, akurasi format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu adalah variabel independen penelitian. Variabel independen mempengaruhi variabel dependen, dan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan terhadap TI. Kemanfaatan, kemudahan isi, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu adalah variabel yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan terhadap TI.

#### 5. Kesimpulan

Kesimpulan menggambarkan langkah-langkah awal dari penelitian sampai hasilnya, jika semua hipotesis telah dijawab.

### Hasil dan Pembahasan

#### 1. Model Pengukuran (*Outer Model*)

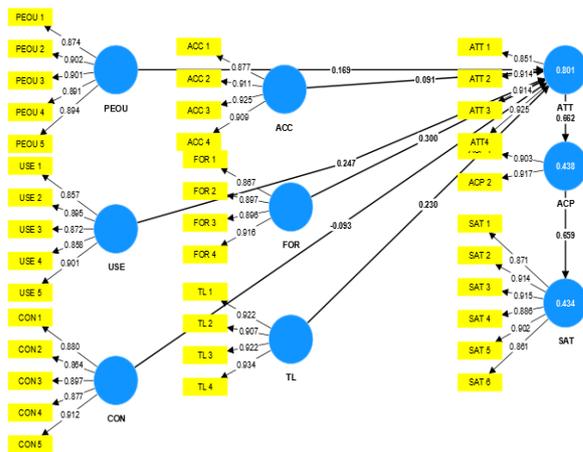
*Individual Item Reliability, Internal Consistency Reliability, Average Variance Extracted, dan Discriminant Validity* adalah empat tahap pengujian yang digunakan untuk menganalisis pengukuran model. Hasil analisis ini disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis Pengukuran Model

| No | Tahap                                   | Hasil   |
|----|---|---|
| 1. | <i>Individual Item Reliability</i>      | Nilai faktor pengisian telah memenuhi semua hasil lebih dari 0,7  |
| 2. | <i>Internal Consistency Reliability</i> | Hasil uji reliabilitas komposit menunjukkan bahwa semua nilai CR berada dalam rentang batas, yaitu 0,7, sehingga variabel dapat digunakan |
| 3. | <i>Average Variance</i>                 | Nilai minimum untuk ukuran  |

|    |                               |   |
|----|-------------------------------|---|
|    | <i>Extracted</i>              | validitas convergent yang baik adalah 0,5 [15] Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai AVE dari semua variabel yang diuji lebih dari 0,5, yang menunjukkan bahwa mereka layak untuk digunakan  |
| 4. | <i>Discriminant Validity.</i> | Salah satu dari dua metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengujian ini adalah dengan melakukan pemeriksaan cross-loading. Hasil pemeriksaan dua tahap cross-loading menunjukkan bahwa uji validitas discriminant tidak menunjukkan masalah |

Hasil analisis menunjukkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini memiliki karakteristik statistik yang baik, sesuai dengan syarat untuk masing-masing tahapan yang ada dalam analisis pengukuran model yang telah diselesaikan sebelumnya. Oleh karena itu, berdasarkan hasil analisis pengukuran model, dapat disimpulkan bahwa model tersebut memenuhi syarat untuk dilanjutkan ke tahap pengujian model struktural.



Gambar 3. Hasil Analisis *Outer Model*

2. Analisis Struktur Model

Pada fase analisis model struktural ini, enam tahap pengujian dilakukan. Tahap-tahap ini terdiri dari *coefficient path* ( $\beta$ ), *coefficient of determination* ( $R^2$ ), *t-test* yang dilakukan dengan metode *bootstrapping*, *effect size* ( $f^2$ ), *predictive relevance* ( $Q^2$ ), dan *relative impact* ( $q^2$ ).

a) *Path coefficient* ( $\beta$ )

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menunjukkan perbedaan antara masing-masing target endogenous variabel, atau variabel yang dianggap berdampak oleh variabel lain. Standar yang digunakan adalah sekitar 0,670, yang menunjukkan varian yang kuat; sekitar 0,333 menunjukkan varian yang moderat; dan 0,190 atau kurang menunjukkan varian yang lemah. Nilai jalur (*path*) diuji; nilai dengan ambang batas di atas 0.1 menunjukkan bahwa jalur (*path*) memengaruhi model penelitian. Menurut penelitian ini, dua dari delapan jalur tidak

signifikan: ACC  $\rightarrow$  ATT dengan nilai 0,091 dan CON  $\rightarrow$  ATT dengan nilai -0,093. Hal ini menunjukkan bahwa jalur tersebut tidak memiliki dampak yang signifikan.

Tabel 2. Nilai *Path Coefficient*

| Hubungan Variabel      | $\beta$ |
|------------------------|---------|
| ACC $\rightarrow$ ATT  | 0.091   |
| ACP $\rightarrow$ SAT  | 0.659   |
| ATT $\rightarrow$ ACP  | 0.662   |
| CON $\rightarrow$ ATT  | -0.093  |
| FOR $\rightarrow$ ATT  | 0.300   |
| PEOU $\rightarrow$ ATT | 0.169   |
| TL $\rightarrow$ ATT   | 0.230   |
| USE $\rightarrow$ ATT  | 0.247   |

b) *Coefficient Of Determination* ( $R^2$ )

Standar yang digunakan adalah 0,670 yang menunjukkan varian yang kuat, 0,333 menunjukkan varian moderat, dan 0,190 atau kurang menunjukkan varian yang rendah Pada tabel 4.13, nilai  $R^2$  sebesar 0.438, 0.801, dan 0.434 menunjukkan bahwa variabel *usefulness*, *easy of use*, *timeliness*, *accuracy*, *content*, dan *format* mampu menjelaskan 43,80 persen dari perubahan pada variabel *attitude* dan 56,20 persen dari perubahan pada variabel *acceptance*. Selanjutnya, variabel *attitude* mampu menjelaskan 80,1persen dari perubahan pada variabel *acceptance* dan 19,9 persen dari perubahan pada variabel *acceptance* hanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Tabel 3. Hasil *Coefficient of Determination*

| Variabel Endogen    | R-square |
|---------------------|----------|
| <i>Acceptance</i>   | 0.438    |
| <i>Attitude</i>     | 0.801    |
| <i>Satisfaction</i> | 0.434    |

c) *t-test*

Pengujian *t-test* ini dilakukan menggunakan metode *bootstrapping* pada SmartPLS 4.0 dan menggunakan uji *two-tailed* dengan tingkat signifikansi 5%. Hasil uji *t-test* yang berada di bawah 1.96 menunjukkan bahwa kelima hipotesis yang diuji dalam penelitian ini ditolak, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 4.

Tabel 4. Nilai *T-Test*

| Hubungan Variabel     | <i>t-test</i> |
|-----------------------|---------------|
| ACC $\rightarrow$ ATT | 0.539         |
| ACP $\rightarrow$ SAT | 8.889         |
| ATT $\rightarrow$ ACP | 8.467         |
| CON $\rightarrow$ ATT | 0.451         |

|             |       |
|-------------|-------|
| FOR -> ATT  | 1.895 |
| PEOU -> ATT | 0.820 |
| TL -> ATT   | 1.514 |
| USE -> ATT  | 1.375 |

d) *effect size* ( $f^2$ )

Tahap uji ini dilakukan untuk memprediksi bagaimana satu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Ambang batas yang digunakan adalah 0,02 untuk pengaruh kecil, 0,15 untuk pengaruh menengah, dan 0,35 untuk pengaruh besar. Hasil penelitian disajikan pada Tabel 5. Dua jalur memiliki pengaruh besar, yaitu ACP→SAT dan ATT→ACP. Sementara sisanya memiliki pengaruh yang kecil, yaitu EOU→ATT, FOR→ATT, USE→ATT ACC→ATT, TL→ATT dan CON→ATT.

Tabel 5. Nilai Perhitungan *Effect Size*

| No | Jalur       | $f^2$              |                    |            |
|----|-------------|--------------------|--------------------|------------|
|    |             | R <sup>2</sup> -in | R <sup>2</sup> -ex | $\sum f^2$ |
| H1 | ACC -> ATT  | 0.801              | 0.800              | 0.005      |
| H2 | ACP -> SAT  | 0.434              | 0                  | 0.767      |
| H3 | ATT -> ACP  | 0.438              | 0                  | 0.779      |
| H4 | CON -> ATT  | 0.801              | 0.800              | 0.005      |
| H5 | FOR -> ATT  | 0.801              | 0.792              | 0.045      |
| H6 | PEOU -> ATT | 0.801              | 0.796              | 0.025      |
| H7 | TL -> ATT   | 0.801              | 0.793              | 0.040      |
| H8 | USE -> ATT  | 0.801              | 0.791              | 0.050      |

e) *Predictive Relevance* ( $Q^2$ )

Nilai  $Q^2$  dari semua variabel yang digunakan menunjukkan keterkaitan prediktif, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 6, karena nilai ambang batas yang digunakan adalah di atas nol (0).

Tabel 6. Nilai *Predictive Relevance*

| Variabel Endogen | $Q^2$ |
|------------------|-------|
| ACP              | 0.556 |
| ATT              | 0.740 |
| SAT              | 0.545 |

f) *Relative Impact* ( $q^2$ ).

Ambang batas yang digunakan sama dengan  $f^2$ , dengan pengaruh kecil sekitar 0,02, pengaruh menengah sekitar 0,15, dan pengaruh besar sekitar 0,35. Tidak ada yang memiliki pengaruh yang signifikan, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 7. ACP→SAT dan ACP→ATT memiliki pengaruh yang signifikan, masing-masing dengan nilai 1.198 dan 1.252. Nilai pengaruh dari enam jalur terakhir sangat kecil, dengan nilai terendah pada jalur TL→ATT, yaitu -0,065.

Tabel 7. Hasil *Relative Impact*

| No | Jalur       | $q^2$     |           |            |
|----|-------------|-----------|-----------|------------|
|    |             | $Q^2$ -in | $Q^2$ -ex | $\sum q^2$ |
| H1 | ACC -> ATT  | 0.740     | 0.757     | -0.065     |
| H2 | ACP -> SAT  | 0.545     | 0         | 1.198      |
| H3 | ATT -> ACP  | 0.556     | 0         | 1.252      |
| H4 | CON -> ATT  | 0.740     | 0.749     | -0.035     |
| H5 | FOR -> ATT  | 0.740     | 0.732     | 0.031      |
| H6 | PEOU -> ATT | 0.740     | 0.757     | -0.065     |
| H7 | TL -> ATT   | 0.740     | 0.752     | -0.046     |
| H8 | USE -> ATT  | 0.740     | 0.745     | -0.019     |

3. Uji Hipotesis

Tabel 8. Uji Hipotesis

| Hipotesis |             | Keterangan |
|-----------|-------------|------------|
| H1        | USE → ATT   | Ditolak    |
| H2        | EOU → ATT   | Ditolak    |
| H3        | CON → ATT   | Ditolak    |
| H4        | ACC → ATT   | Ditolak    |
| H5        | FOR → ATT   | Ditolak    |
| H6        | TL → ATT    | Ditolak    |
| H7        | ATT → ACP   | Diterima   |
| H8        | ACP → (SAT) | Diterima   |

**Kesimpulan dan Saran**

Dengan demikian, penerimaan sistem informasi "Gratis Kabeh" di Kecamatan Somagede dapat dijelaskan dengan mengintegrasikan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Namun demikian, dari delapan variabel eksogen yang diusulkan, hanya dua variabel yang memiliki efek yang signifikan. Jadi, pengguna belum puas dengan sistem informasi Kecamatan Somagede yang "gratis untuk semua". Kemudahan, kebermanfaatan, isi, bentuk, akurasi, dan ketepatan waktu adalah komponen sistem yang belum memuaskan pengguna dan perlu diperbaiki atau ditingkatkan.

Peneliti akan memberikan beberapa rekomendasi untuk penelitian lebih lanjut (terutama tentang subjek serupa) berdasarkan temuan penelitian:

1. Melakukan perbandingan pengukuran dengan menggunakan model lain.
2. Melakukan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif.
3. Untuk penelitian lebih lanjut tentang topik penelitian ini, yaitu TAM dan EUCS, penting untuk memperhatikan dan meninjau kembali indikator dari berbagai literatur ahli untuk mencegah kesalahan penafsiran dan memenuhi kebutuhan pengguna sistem secara menyeluruh dan menyeluruh. Untuk mengetahui penyebab tidak signifikannya hubungan antar variabel, evaluasi lebih lanjut diperlukan. Selain itu, diharapkan jumlah sampel yang lebih besar dan jumlah responden penelitian akan ditambahkan untuk mencapai hasil penelitian yang optimal.

**Daftar Pustaka**

[1] Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Negara, E. S., dan Simarmata, J.

- (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis.
- [2] Irawan, A., Pohan, F. R., & Fofid, S. P. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Distrik Merauke. *Madani Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, 13(02), 149-167.
- [3] Nasrullah, N. (2017). Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance dan Smart City (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar). *E-JURNAL JUSITI: Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*, 6(2), 23-31.
- [4] Deka, Z. L. L. (2022). *Efektivitas Penggunaan E-Government Di Kabupaten Banyumas* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Prof KH Saifuddin Zuhri Purwokerto).
- [5] Mauldan, R. D. (2022). *Pengaruh keyakinan, sikap, dan perilaku terhadap penggunaan aplikasi gratis kabeh dinducapil kabupaten banyumas tahun 2021*. Disertasi. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah
- [6] Hidayat, E. S. (2019). Kinerja Pelayanan Birokrasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2).
- [7] Nurlea, D. L. (2017). *Inovasi layanan kepolisian (studi tentang layanan panic button on hand untuk masyarakat dilihat dari perspektif pelayanan prima di Polres Malang Kota)*. Disertasi. Surabaya: Universitas Airlangga.
- [8] Meha, R. H. (2019). *Analisis kepuasan pengguna sistem informasi akademik di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta* (Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- [9] Fauzan, R. D. *Analisis kepuasan pengguna aplikasi mobile pelayanan pelanggan telekomunikasi menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)* (Bachelor's thesis, Perpustakaan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Jakarta).
- [10] Adha, F. L. Y., Hamzah, M. L., Maita, I., Megawati, M., & Marsal, A. (2021). Analisis Penerimaan Pengguna Dapodik Sekolah Dasar Kecamatan Tampan Menggunakan Model TAM dan EUCS. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 18(2), 196-205.
- [11] Hilmi, M. H. (2018). *Pengukuran tingkat penerimaan pengguna akhir kimia farma employe service technology (kifest) menggunakan pendekatan technology acceptance model (tam) dan end user computing satisfaction (eucs)(studi kasus: Pt kimia farma (persero) Tbk.)* (Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- [12] Muntianah, S. T., Astuti, E. S., & Azizah, D. F. (2012). Pengaruh Minat Perilaku Terhadap Actual Use Teknologi Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)(studi kasus pada kegiatan belajar mahasiswa fakultas ilmu administrasi universitas brawijaya malang). *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(1).
- [13] Nerisafitra, P. U., & Susanto, F. A. U. (2019). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Mahasiswa dalam Menggunakan Website Pembelajaran dengan Technology Acceptance Model (TAM). *Journal Information Engineering and Educational Technology* ISSN, 2549, 869X.
- [14] Tony Sitinjak, M. M. (2019). Pengaruh persepsi kebermanfaatn dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan layanan pembayaran digital Go-Pay. *Jurnal Manajemen*, 8(2).
- [15] Anwar, A. (2017). Analisis Penerimaan Pemustaka Terhadap Institutional Repository Berbasis E-Prints di Perpustakaan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta Sebuah Pendekatan Integratif antara Technology Acceptance Model dan End User Computing Satisfaction. *Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*.
- [16] Rizki, M., Khulidatiana, K., Kusmanto, I., Lubis, F. S., & Silvia, S. (2022). Aplikasi End User Computing Satisfaction pada Penggunaan E-Learning FST UIN SUSKA. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 19(2), 154-159.
- [17] Nurdiansyah, Y., Wulandari, E. P. A., & Wulandari, D. A. R. (2020). Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Layanan Website SKCK Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *INFORMAL: Informatics Journal*, 5(2), 72-76.
- [18] Imron, H. A. (2017). Peran Sampling dan Distribusi Data dalam Penelitian Komunikasi Pendekatan Kuantitatif. *Jurnal studi komunikasi dan media*, 21(1), 111-126.