

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Surek Nagari Dengan Metoda *End User Computing Satisfaction*

Muh. Dylan Ali Akbar¹, Muhammad Husein Syuhada², Faizaqila Raifa³, Thoriq Afif⁴, Reza Fahlevi⁵, Ari Apriyansa⁶

^{1,2,3,4,5,6} Institut Pemerintah Dalam Negeri Jatinangor, Indonesia

Received: 13 July 2025

Accepted: 27 July 2025

Published: 28 July 2025



huseinsyuhada13@gmail.com

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Aplikasi Surek Nagari, EUCS, SPBE, Pelayanan Publik Digital

DSI: Jurnal Data Science Indonesia is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0).

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Surek Nagari di lingkungan OPD Kabupaten Agam berdasarkan lima dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan para pengguna aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel content, format, ease of use, dan timeliness memperoleh penilaian sangat baik dari pengguna, sedangkan accuracy dinilai baik namun masih terdapat beberapa kekurangan terkait error pada fitur tertentu. Secara simultan, kelima dimensi EUCS terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Surek Nagari. Temuan ini menegaskan pentingnya pengelolaan kualitas aplikasi pada seluruh aspek EUCS untuk meningkatkan kepuasan serta efektivitas penggunaan aplikasi di masa mendatang.

PENDAHULUAN

Paradigma pelayanan publik tersebut berkembang dengan menitikberatkan pada pengelolaan barang, jasa, dan administrasi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, seiring dengan perkembangan pada penyelenggaraan pemerintahan dan dalam upaya mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Pemerintah harus melakukan pelayanan publik yang lebih aktif untuk mengikuti perkembangan zaman. Indonesia menerapkan konsep revolusi teknologi atau digital atau yang sering kita kenal dengan Konsep Revolusi Industri 4.0 [1]. Aspek yang sangat berpengaruh dengan konsep ini adalah salah satunya pada peningkatan pelayanan yang berbasis teknologi dan informatika. Pada masa ini benda yang bernama ponsel pintar merupakan salah satu contoh dari teknologi hasil dari konsep revolusi industri 4.0. Revolusi teknologi saat ini, mengharuskan pemerintah untuk bekerja secara progresif pada perkembangan penyelenggaraan pemerintahan dalam hal pelayanan publik yang berupa Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) [2]. SPBE ini diterapkan pemerintah agar dapat mengikuti perkembangan zaman dan mampu menjawab perubahan-perubahan yang terjadi dalam lingkungan bernegara terutama dalam pelayanan publik agar menjadi lebih efektif dan efisien. SPBE ini juga mampu mengimbangi dan bersaing secara global [3].

Pemerintah Kabupaten Agam menghadirkan Smart Nagari untuk pembangunan nagari mandiri berbasis digital, yang resmikan oleh Bupati Agam [4]. Sesuai dengan visi Kabupaten Agam menjadi Agam Maju dengan di bantu oleh DISKOMINFO, Pemerintah Daerah cepat melangkah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik serta memanfaatkan teknologi informasi hingga tingkat nagari. Untuk menjawab tantangan dalam mewujudkan pemerintahan berbasis teknologi informasi, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam berinovasi membuat aplikasi layanan mandiri Smart Nagari. Hal ini bertujuan untuk pembangunan nagari berbasis teknologi informasi serta dapat menu nagari mandiri berbasis digital [5].

Smart Nagari Berbasis Teknologi Informasi menjelaskan bahwa dalam rangka mewujudkan kepastian hukum, tertib penyelenggaraan pemerintahan, tertib kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas,

profesionalitas, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi, kearifan lokal, keberagaman, dan partisipatif di Nagari perlu diciptakan keselarasan program antara unsur penyelenggara pemerintahan [6]. Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat [7], hak asal usul, dan/ atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia [8].

TINJAUAN LITERATUR

Model EUCS pertama kali dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988) untuk mengukur kepuasan pengguna yang berinteraksi langsung dengan suatu aplikasi komputer. Instrumentasi awal terdiri atas 12 butir yang tergrup dalam lima dimensi: content (isi), accuracy (akurasi), format (tampilan), ease of use (kemudahan penggunaan), dan timeliness (ketepatan waktu)[9][10]. Validitas diskriminan dan reliabilitas instrumen telah diuji pada lebih dari 600 responden, menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut mampu membedakan tingkat kepuasan berdasarkan jenis dan karakteristik aplikasi[11][12].

Aplikasi Model EUCS di Berbagai Domain

- a. Beberapa penelitian telah menerapkan EUCS untuk mengevaluasi kepuasan pengguna pada beragam sistem [13]:
- b. Layanan Telekomunikasi (By.U): Ginaris et al. (2023) menemukan bahwa content dan timeliness secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi By.U, sedangkan accuracy, format, dan ease of use berpengaruh positif namun tidak signifikan[14][15].
- c. Sistem Informasi Kesehatan: Ismatullah et al. (2022) dalam tinjauan pustaka mereka menyimpulkan bahwa kelima dimensi EUCS terbukti berhubungan positif dengan kepuasan pengguna sistem informasi di bidang kesehatan [14].
- d. Aplikasi Transportasi (KAI Access): Nugraha et al. (2024) menerapkan EUCS pada aplikasi KAI Access, dan menemukan bahwa content, format, dan timeliness berpengaruh signifikan, sedangkan accuracy dan ease of use tidak signifikan [16][17].
- e. Sistem Informasi Akademik: Hidayah et al. (2024) melaporkan bahwa penggunaan model EUCS untuk menilai sistem informasi akademik menghasilkan indikasi bahwa semua dimensi dapat digunakan sebagai prediktor kepuasan, dengan ease of use dan accuracy memiliki bobot paling tinggi [18][19].

Meskipun mayoritas penelitian EUCS berfokus pada sektor komersial atau akademik, penerapan pada layanan pemerintahan berbasis elektronik (e-government) mulai mendapatkan perhatian [20]:

- a. Evaluasi Layanan Pemerintah Daerah: Beberapa studi di Indonesia (misalnya evaluasi aplikasi e-surat desa dan layanan kecamatan) mengadaptasi EUCS untuk mengukur kepuasan pegawai dan masyarakat dalam mengakses layanan publik digital. Temuan awal menunjukkan dimensi ease of use dan timeliness sering menjadi penentu utama keberhasilan implementasi SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik).[21][22]
- b. Integrasi EUCS–TAM: Meiranto & Agustyan (2012) menggabungkan EUCS dengan Technology Acceptance Model (TAM) untuk mengevaluasi sistem informasi berbasis komputer, menunjukkan bahwa accuracy dan timeliness tidak hanya mempengaruhi kepuasan, tetapi juga intensi penggunaan sistem pemerintahan digital[23].

Menyangkut kelengkapan, relevansi, dan kejelasan informasi yang disajikan oleh aplikasi [24]. Studi Doll & Torkzadeh (1988) mencatat bahwa konten yang tepat dan mudah dipahami meningkatkan persepsi kualitas layanan[25]. Berfokus pada ketepatan data dan minimnya kesalahan (bug). Akurasi tinggi diperlukan agar pengguna merasa sistem dapat diandalkan; kekurangan dalam dimensi ini sering muncul sebagai keluhan utama pada aplikasi e-government awal [26]. Mencakup desain antarmuka, layout, dan estetika visual. Format yang menarik dan terstruktur memudahkan navigasi dan mempercepat adopsi pengguna baru[27]. Mengukur seberapa cepat pengguna dapat mempelajari dan mengoperasikan aplikasi tanpa bantuan. Pada aplikasi pemerintahan kompleks, dimensi ini kerap menjadi penentu utama keberhasilan implementasi SPBE [28]. Berkaitan dengan kecepatan respon sistem dan waktu pemrosesan

informasi. Dalam konteks e-government, layanan yang responsif sangat krusial untuk mempertahankan tingkat kepuasan birokrat maupun masyarakat [29]. Dengan menelaah berbagai literatur di atas, penelitian mengenai Kepuasan Pengguna Aplikasi Surek Nagari dapat memperkuat landasan teoretis pada setiap dimensi EUCS serta membandingkan hasil empirisnya dengan studi-studi sejenis di sektor telekomunikasi, kesehatan, transportasi, akademik, dan pemerintahan [30].

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode EUCS kualitatif yang bertujuan untuk memperluas dan mengembangkan teori aplikasi dalam menganalisa kepuasan dengan tidak menutup kemungkinan adanya pembaruan pada konsepnya. Penelitian kualitatif dapat diartikan bahwa data yang dikumpulkan bukan berupa angka – angka melainkan data akan dikumpulkan dengan cara wawancara, observasi lapangan dan lain-lain [31].

Para peneliti kualitatif mencari makna, pemahaman, pengertian, tentang suatu fenomena, kejadian, maupun kehidupan manusia dengan terlibat langsung atau tidak langsung, dan menyeluruh. Peneliti bukan mengumpulkan secara sekaligus dan dilanjutkan mengolahnya, tetapi dilakukan secara bertahap sehinggadapat disimpulkan selama proses berlangsung dari awal sampai akhir kegiatan. Dengan mengumpulkan fakta dan data yang benar dari pengalaman masyarakat untuk dianalisis dan ditafsirkan dengan baik, sehingga menghasilkan gambaran atau tulisan tentang permasalahan yang terdapat dalam penelitian. Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan induktif ini menggali dan memahami masalah yang ada di masyarakat serta bagaimana keterkaitan fenomena ini antara satu dengan yang lainnya [32].

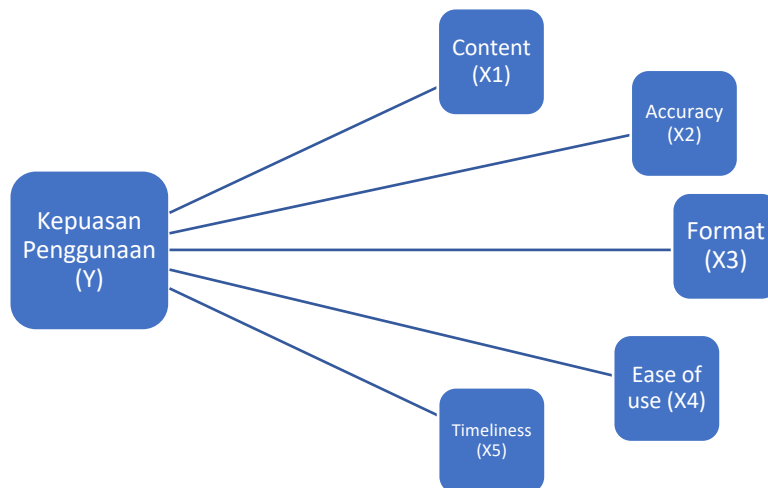
Populasi dalam penelitian ini yakni OPD Lubuk basung Kabupaten Agam pengguna aplikasi surek nagari. Sementara itu, sampel merupakan wakil dari populasi yang mempunyai sifat dan karakteristik yang sama serta representative untuk menggambarkan populasi dan dianggap mampu mewakili semua populasi yang diteliti. Pada sampel akan di ambil 10 pewawancara yang menggunakan aplikasi tersebut [33].

Variabel Penelitian

Berdasarkan studi literatur, diperoleh variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada jurnal penelitian sebelumnya seperti pada variabel dan indikator penelitian metode EUCS.

Tabel 1. Variabel dan indikator penelitian metode EUCS

Variabel	Kode	Indikator
Content	C1	Ketersediaan Informasi yang tepat dan benar
	C2	Mudah dipahami dan jelas
Accuracy	A1	Tampilan informasi produk dengan akurat
	A2	Jarang terjadi error atau bug
	A3	Kesesuaian fitur yang ditampilkan
Format	F1	Tampilan menu menarik
	F2	Kemudahan layout pada produk
	F3	Kejelasan pada menu
Ease of Use	E1	Kemudahan dalam penggunaan
	E2	Mudah diakses
Timeliness	T1	Ketepatan waktu
	T2	Kecepatan memperoleh informasi
Satisfaction	Y1	Sesuai kebutuhan
	Y2	Dapat di andalkan



Gambar 1. Hipotesis Penelitian

Berikut adalah hipotesis penelitian berdasarkan model EUCS yang memiliki 5 hipotesis yaitu:

- H1 = Variabel content (X1) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi Surek.
- H2 = Variabel accuracy (X2) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi Surek.
- H3 = Variabel format (X3) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi Surek.
- H4 = Variabel ease of use (X4) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi Surek.
- H5 = Variabel timeliness (X5) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi Surek.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan 10 narasumber OPD Kabupaten Agam, diperoleh temuan sebagai berikut [34]:

- a. Pengaruh Content (X₁)
Variabel Content memperoleh penilaian sangat baik, artinya informasi yang disajikan pada aplikasi Surek Nagari dinilai tepat, jelas, dan mudah dipahami oleh pengguna
- b. Pengaruh Accuracy (X₂)
Variabel Accuracy mendapatkan penilaian baik, namun teridentifikasi adanya kekurangan berupa error atau bug pada fitur Tanda Tangan Elektronik (TTE), di mana surat yang sudah ditandatangani kadang tidak muncul di arsip.
- c. Pengaruh Format (X₃)
Variabel Format juga dinilai sangat baik; pengguna menyebut tampilannya menarik, layout-nya sederhana, dan menu-menu mudah ditemukan
- d. Pengaruh Ease of Use (X₄)
Variabel Ease of Use memperoleh penilaian sangat baik. Pengguna menilai aplikasi ini sangat membantu dalam membuat surat, merancang naskah hukum (legal draft), hingga mengelola disposisi dan TTE
- e. Pengaruh Timeliness (X₅)
Variabel Timeliness mendapatkan penilaian sangat baik, yaitu sistem responsif dan cepat dalam memuat data, mengirim surat, serta memproses disposisi
- f. Uji Simultan
Kelima dimensi (Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Surek Nagari [30].

PEMBAHASAN

Dari hasil pengujian, dapat diinterpretasikan:

- a. Content
Penyajian informasi yang ringkas, jelas, dan relevan meningkatkan persepsi kualitas layanan aplikasi. Hal ini menunjang efektivitas komunikasi internal OPD.
- b. Accuracy
Meskipun secara umum data dan fitur tampil akurat, adanya bug pada modul TTE menurunkan kepercayaan pengguna—menandakan perlunya peningkatan stabilitas sistem dan penanganan error.
- c. Format
Desain antarmuka yang menarik dan layout yang intuitif mempermudah navigasi, sehingga meminimalkan waktu pelatihan dan adaptasi pengguna baru.
- d. Ease of Use
Kemudahan operasional, mulai dari penyusunan surat hingga pengiriman, mempercepat alur kerja birokrasi. Fitur disposisi dan TTE yang terintegrasi mendukung produktivitas pegawai.
- e. Timeliness
Kecepatan sistem dalam merespons permintaan sangat krusial dalam konteks e-government. Responsifnya Surek Nagari memastikan proses administratif tidak terhambat.

Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa kualitas aplikasi pada kelima dimensi EUCS saling melengkapi dan bersama-sama menentukan tingkat kepuasan pengguna. Peningkatan di area Accuracy (penanganan bug TTE) akan semakin memperkuat keandalan sistem dan mendorong adopsi lebih luas [35].

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Surek Nagari secara keseluruhan telah memenuhi sebagian besar indikator kualitas yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna menurut model End User Computing Satisfaction. Empat dari lima dimensi—yakni *content*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*—mendapat penilaian “sangat baik,” yang menunjukkan bahwa informasi yang disajikan relevan dan mudah dipahami, antarmuka menarik dan intuitif, proses operasional sederhana, serta sistem responsif dalam menangani permintaan pengguna. Sementara itu, dimensi *accuracy* dinilai “baik,” namun masih terdapat beberapa kekurangan berupa error pada fitur Tanda Tangan Elektronik (TTE) yang perlu segera diperbaiki untuk menjaga keandalan arsip dan alur disposisi dokumen. Secara simultan, kelima dimensi tersebut terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Untuk memaksimalkan efektivitas dan keadopsian aplikasi di lingkungan OPD, disarankan agar pengembang memprioritaskan penyempurnaan modul *accuracy*—terutama penanganan bug pada TTE—serta mempertimbangkan diversifikasi metode notifikasi, misalnya melalui WhatsApp selain Telegram, agar layanan menjadi lebih handal dan mudah diakses.

REFERENCES

- [1] S. Makmur, “Implementation of Archives Digitization Policy as a Form of Implementation of an Electronic-Based Government System,” *J. Soc. Res.*, vol. 2, no. 6, hlm. 1847–1852, 2023.
- [2] H. Soetarto dan R. Yulastina, “Implementasi Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE),” *Public Corner*, vol. 17, no. 2, hlm. 32–44, 2022.
- [3] H. Annisa, I. Nurdin, dan L. Kurniawati, “Electronic-Based Government System Governance Through Digitalization In The Sabang City Government,” *Infokum*, vol. 13, no. 02, hlm. 191–209, 2025.
- [4] A. Widiatono dan H. S. Sastramihardja, “Penerapan Performance Reference Model Sebagai Model Pengukuran Keberhasilan Implementasi Arsitektur Enterprise SPBE,” *J. Ilmu Komput. Dan Sist. Inf. JIKOMSI*, vol. 5, no. 2, hlm. 76–89, 2022.
- [5] T. Yulianto, L. Hakim, I. Noor, dan S. Suryadi, “Implementation of Electronic Government in Indonesia,” dalam *International Conference of Public Administration and Governance (ICOPAG 2022)*, Atlantis Press, 2023, hlm. 417–425. Diakses: 27 Juli 2025. [Daring]. Tersedia pada: <https://www.atlantis->

- press.com/proceedings/icopag-22/125989163
- [6] S. N. Hari Susanto, F. C. Susila Adiyanta, dan K. C. Susila Wibawa, "Implementation of E-Government in Regional Administration of West Nusa Tenggara Province-Indonesia.," *Pak. J. Criminol.*, vol. 17, no. 1, 2025, Diakses: 27 Juli 2025. [Daring]. Tersedia pada: https://www.pjcriminology.com/wp-content/uploads/2025/01/9_Implementation-of-E-Government-in-Regional-Administration-of-West-Nusa-Tenggara-Province-Indonesia.pdf
- [7] E. P. M. Putuasduki dan E. Putri, "Enhancing Government's SPBE Change Management Utilizing Strategic Communication," *J. Komunikan*, vol. 3, no. 1, hlm. 1–23, 2024.
- [8] R. M. Maisari, M. N. Alamsyah, dan L. Sunardi, "Analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *ESCAF*, hlm. 1405–1414, 2024.
- [9] S. Makmur, "Implementation of Archives Digitization Policy as a Form of Implementation of an Electronic-Based Government System," *J. Soc. Res.*, vol. 2, no. 6, hlm. 1847–1852, 2023, doi: 10.55324/josr.v2i6.921.
- [10] J. Karim, R. A. Hatu, S. Mustapa Wantu, dan Z. Abdussamad, "The Future of Digital Bureaucracy: Building an Organizational Culture for Sustainable SPBE," *IJESS Int. J. Educ. Soc. Sci.*, vol. 6, no. 1, 2025, doi: 10.56371/ijess.v6i1.375.
- [11] H. Annisa, I. Nurdin, dan L. Kurniawati, "Electronic-Based Government System Governance Through Digitalization In The Sabang City Government," *Infokum*, vol. 13, no. 2, hlm. 191–209, 2025, doi: 10.58471/infokum.v13i02.
- [12] Y. Lestanata, A. Hadi, dan S. Imam, "How to Cite Tingkat Kematangan Penerapan SPBE di Kabupaten Bima: Implikasi terhadap," *J. Ilmu Sos. Dan Pendidik.*, vol. 5, no. 2, hlm. 256–266, 2024.
- [13] L. Q. M. Rumakat, "Analisis Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Administrasi Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah," *RIGGS J. Artif. Intell. Digit. Bus.*, vol. 4, no. 2, hlm. 4282–4289, 2025.
- [14] T. Yulianto, L. Hakim, I. Noor, dan S. Suryadi, *Implementation of Electronic Government in Indonesia*, no. 95. Atlantis Press SARL, 2023. doi: 10.2991/978-2-38476-082-4_37.
- [15] M. Aswadi dan T. Sutabri, "Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Helpdesk Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) pada UIN Raden Fatah Palembang," *J. Ilmu Siber Dan Teknol. Digit.*, vol. 2, no. 1, hlm. 13–22, 2023, doi: 10.35912/jisted.v2i1.2655.
- [16] N. T. Province-indonesia, S. Nur, H. Susanto, dan F. C. S. Adiyanta, "Implementation of E-Government in Regional Administration of West Nusa Tenggara Province-Indonesia," *Pak. J. Criminol.*, vol. 17, no. 1, hlm. 91–100, 2025, doi: 10.62271/pjc.171.91.100.
- [17] R. Sholihah dan A. D. Indriyanti, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell. JEISBI*, vol. 3, no. 3, hlm. 102–109, 2022, doi: 10.26740/jeisbi.v3i3.47236.
- [18] F. Syafa'at dkk., "Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Instansi Daerah: Studi Kasus Disdukcapil Kab. Donggala INFO ARTIKEL," vol. 4, no. 1Juni, hlm. 384–391, 2025, doi: 10.70247/jumistik.v4i1.142.
- [19] Nurul Khatimah Ismatullah, Aris Puji Widodo, dan Sri Achadi Nugraheni, "Model EUCS (End User Computing Satisfaction) untuk Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Bidang Kesehatan: Literature Review," *Media Publ. Promosi Kesehat. Indones. MPPKI*, vol. 5, no. 5, hlm. 463–467, 2022, doi: 10.56338/mppki.v5i5.2343.
- [20] F. Syafaat, R. Azhar, S. Aminah, dan F. Zakiyabarsih, "Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Instansi Daerah: Studi Kasus Disdukcapil Kabupaten Donggala," *J. Manaj. Inform. Sist. Inf. Dan Teknol. Komput. JUMISTIK*, vol. 4, no. 1, hlm. 384–391, 2025.
- [21] D. Ramadhani, A. Sadikin, dan L. Yorita Astri, "Analisis Kepuasan Pengguna Website Sintap Unama Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Manaj. Teknol. Dan Sist. Inf. JMS*, vol. 3, no. 2, hlm. 522–531, 2023, doi: 10.33998/jms.2023.3.2.1409.
- [22] T. Yusuf, R. Ar-Rasyid, B. T. Hanggara, dan A. Rachmadi, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website Beasiswa Universitas Brawijaya Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 6, hlm. 2308–2317, 2021.
- [23] L. Qadriyani dan M. Rumakat, "Analisis Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem

- Administrasi Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah," vol. 4, no. 2, hlm. 4282–4289, 2025.
- [24] N. P. P. C. Mahayasiha, I. M. Sukarsaa, dan A. A. N. H. Susila, "Komparasi Peraturan SPBE (PermenPANRB No. 5 Tahun 2018 dengan PermenPANRB No. 59 Tahun 2020)," *J. Ilm. Teknol. Dan Komput.*, vol. 3, no. 1, hlm. 739–749.
- [25] P. Desa, "3 1,2,3," vol. 1, no. 3, 2022.
- [26] E. P. M. Putuasduki dan E. Putri, "Enhancing Government'S Spbe Change Management Utilizing Strategic Communication," *J. Komunikan*, vol. 3, no. 1, hlm. 1–23, 2024, doi: 10.30993/jurnalkomunikan.v3i1.352.
- [27] A. Widiatono dan H. S. Sastramihardja, "Penerapan Performance Reference Model Sebagai Model Pengukuran Keberhasilan Implementasi Arsitektur Enterprise SPBE," *JIKOMSI J. Ilmu Komput. Dan Sist. Inf.*, vol. 5, no. 2, hlm. 76–89, 2022.
- [28] N. P. P. C. Mahayasih, I. M. Sukarsa, dan A. A. N. H. Susila, "Komparasi Peraturan SPBE (PermenPANRB No. 5 Tahun 2018 dengan PermenPANRB No. 59 Tahun 2020)," *JITTER J. Ilm. Teknol. Dan Komput.*, vol. 3, no. 1, hlm. 739, 2022, doi: 10.24843/jtrti.2022.v03.i01.p09.
- [29] D. Oktaviona dan E. Mariyanti, "Pengaruh SPBE, Kepemimpinan (Oktaviona)," vol. 01, no. 03, hlm. 788–796, 2025.
- [30] D. Ramadhani, A. Sadikin, dan L. Y. Astri, "Analisis Kepuasan Pengguna Website Sintap Unama Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Manaj. Teknol. Dan Sist. Inf. JMS*, vol. 3, no. 2, hlm. 522–531, 2023.
- [31] J. Karim, R. A. Hatu, S. M. Wantu, dan Z. Abdussamad, "The Future of Digital Bureaucracy: Building an Organizational Culture for Sustainable SPBE," *IJESS Int. J. Educ. Soc. Sci.*, vol. 6, no. 1, hlm. 42–48, 2025.
- [32] D. Oktaviona dan E. Mariyanti, "Pengaruh Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Provinsi Sumatera Barat," *J. Bus. Econ. Manag. E-ISSN 3063-8968*, vol. 1, no. 3, hlm. 788–796, 2025.
- [33] H. Hidayatullah, Y. Lestanata, A. Hadi, dan S. Imam, "Tingkat Kematangan Penerapan SPBE di Kabupaten Bima: Implikasi terhadap Efektivitas Pelayanan Publik," *J. Syntax Imperatif J. Ilmu Sos. Dan Pendidik.*, vol. 5, no. 2, hlm. 256–266, 2024.
- [34] R. Sholihah dan A. D. Indriyanti, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi CamScanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell. JEISBI*, vol. 3, no. 3, hlm. 102–109, 2022.
- [35] N. K. Ismatullah, A. P. Widodo, dan S. A. Nugraheni, "Model EUCS (End User Computing Satisfaction) untuk Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Bidang Kesehatan: Literature Review," *Media Publ. Promosi Kesehat. Indones. MPPKI*, vol. 5, no. 5, hlm. 463–467, 2022.