

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM APLIKASI
SURAT KETERANGAN TINGGAL SEMENTARA *ONLINE*
(SKTS) DENGAN MENGGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION***

SKRIPSI



Arya Bayu Setiawan

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2016**

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM APLIKASI
SURAT KETERANGAN TINGGAL SEMENTARA ONLINE
(SKTS) DENGAN MENGGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION***

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
Bidang Sistem Informasi pada Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga**

Oleh:

ARYA BAYU SETIAWAN.
NIM. 081116037

Tanggal Ujian: 29 Januari 2016

Disetujui oleh :

Pembimbing I



Taufik, S.T., M.Kom.
NIP. 19710104 200812 1 001

Pembimbing II



Endah Purwanti, S.Si, M.Kom
NIP. 19781217 200501 2 001

LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI

Judul : EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM APLIKASI SURAT KETERANGAN TINGGAL SEMENTARA ONLINE (SKTS) DENGAN MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*

Penyusun : ARYA BAYU SETIAWAN

NIM : 081116037

Tanggal Ujian : 29 Januari 2016

Pembimbing I : Taufik, S.T, M.Kom.

Pembimbing II : Endah Purwanti, S.Si, M.Kom

Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Taufik, S.T, M.Kom.

Endah Purwanti, S.Si, M.Kom

NIP. 19710104 200812 1 001

NIP. 19781217 200501 2 001

Mengetahui,

Ketua Departemen Matematika

Ketua Program Studi SI Sistem Informasi

FST Universitas Airlangga

FST Universitas Airlangga



Badrus Zaman, S.Kom., M.Cs.

Badrus Zaman, S.Kom., M.Cs.

NIP. 19780126 200604 1 001

NIP. 19780126 200604 1 001

PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI

Skripsi ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

Dokumen skripsi ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.



SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Arya Bayu Setiawan
NIM : 081116037
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Sains dan Teknologi
Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM APLIKASI SURAT KETERANGAN TINGGAL SEMENTARA ONLINE (SKTS) DENGAN MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah di tetapkan.

Demikian surat pernyataan in saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 2 Januari 2016



Arya Bayu Setiawan
NIM. 081116037

KATA PENGANTAR

Assalammualaikum Wr. Wb

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan ridho-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara *Online* (SKTS) Dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*”.

Dalam menyusun proposal skripsi ini terdapat beberapa hambatan. Namun atas kerja sama dengan berbagai pihak, semua itu dapat teratasi. Untuk itu, atas terselesaikannya proposal skripsi ini, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Taufik, S.T, M.Kom., selaku Pembimbing I yang telah memberi bimbingan penulisan proposal skripsi ini.
2. Endah Purwanti, S.Si, M. Kom., selaku Pembimbing II yang telah memberi bimbingan penulisan proposal skripsi ini.

Saya menyadari sebagai seorang mahasiswa yang masih dalam proses pembelajaran, penulisan proposal skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun, guna penulisan proposal akhir yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Wassalamu’alaikum Wr. Wb

Surabaya, Januari 2016

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan anugerah-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “**Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara *Online* (SKTS) Dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction***” dapat terselesaikan dengan lancar dan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak menemui rintangan dan hambatan. Namun dengan adanya bantuan dari berbagai pihak sehingga penelitian ini dapat terselesaikan. Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta Rasulullah SAW yang menjadi suri tauladan sehingga penelitian ini selesai dengan baik.
2. Papa Sugiono dan Mama Siyanah Munawar, Tania Novita, S.Sos, Oknis Widiarto, S.E selaku keluarga yang selalu memberikan dukungan, doa, motivasi, materil dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah tepat waktu.
3. Bude Zahro, Pakde Oyek, Om Alik, Mbak Ani yang telah memberikan dukungan doa, motivasi, dan nasihat agar penulis lekas menyelesaikan penulisan skripsi ini.

4. Mas Rulie Ermawam, S.T yang telah membantu penulis dalam mencari judul dan membantu pengurusan izin ke pemkot Surabaya hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Taufik, S.T, M.Kom., selaku dosen pembimbing I yang telah sabar memberi bimbingan, memberikan semangat, dan membantu penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Endah Purwanti, S.Si, M.Kom., selaku dosen pembimbing II yang telah sabar memberi bimbingan, memberikan semangat, dan membantu penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Rini Semiati, Dra. , selaku dosen wali yang telah memotivasi, memberi nasehat dan membimbing selama masa studi.
8. Seluruh Dosen Sitem Informasi yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis selama masa studi hingga penulisan skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
9. Pak Agus Listiya dan Mas Rossi, selaku kepala bidang SKTS dan admin yang telah banyak membantu *sharing* ilmunya, membantu bila menemui kendala dalam penelitian, dan memotivasi penulis.
10. Lista Amirhotul Bitahamisyah, yang telah memberikan dukungan, semangat, kasih sayang kepada penulis, tempat berkeluh kesah dan selalu mendengar cerita penulis.
11. Dedek Putri Lestari, S.Kom, yang telah berbaik hati membimbing, membantu dan direpoti penulis, dalam pengerjaan skripsi.

12. Maratus Sholihah, S.Kom, Denny Setya Budi, S.Kom, Iryani, S.Kom, Madalena Adiyana, S.Kom teman yang telah mendahului lulus, terima kasih atas semua bantuan, dukungan, nasihatnya kepada penulis sehingga penulis akhirnya dapat lulus sama seperti kalian.
13. Imam Wicaksono, Achamad Agoeh B, Muhammad Zaky E, Miqdad Hasan, Kefas Wilfred, S. Kom, Diaz Mahardika, S.Kom, Abdullah Faqih, S.Kom, Brahmantyo Noviansyah NPR, S.Kom, Alifian Sukma, S.Kom, Muhammad Shofi, Galih, teman teman seperjuangan yang memberikan keceriaan dan hiburan kepada penulis.
14. Aufa Akmal Raditya, S.Kom, Pascalina R, Deo Ezar, Meilanny Anjani, Agustinus, Hendra Hanggar, selaku teman seperjuangan yang juga bersama-sama berjuang menyelesaikan skripsi, dan juga memotivasi kepada penulis.
15. Fitria Rizky, Nur Ardista, Gading, yang telah membantu menyempatkan waktunya untuk membantu penulis menyebarkan kuesioner
16. Teman – teman S1 Sistem Informasi 2011 yang belum disebut namanya satu-persatu, terima kasih telah memberikan keceriaan, suka duka perkuliaha, kekompakan, kenangan, berbagi ilmu selama 4 tahun ini. See you on the top!!!
17. Staff TU program studi Sistem Informasi yang telah membantu dalam keperluan administrasi selama studi hingga penjadwalan sidang.

Arya Bayu Setiawan, 2016. *Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara Online (SKTS) Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction*. Skripsi ini di bawah bimbingan Taufik, S.T, M.Kom dan Endah Purwanti, S.Si, M.Kom. Program Studi S1 Sistem Informasi. Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga.

ABSTRAK

SKTS *Online* merupakan sistem aplikasi pengurusan izin tinggal untuk warga domisili yang dimiliki oleh Dinas dan Kependudukan Catatan Sipil kota Surabaya (Dispendukcapil) untuk membantu meningkatkan kinerja dalam melayani masyarakat. Aplikasi ini memiliki fungsi utama untuk membantu pengurusan izin tinggal. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi variabel dan indikator yang memiliki pengaruh terhadap evaluasi kepuasan pengguna aplikasi SKTS *Online* Dispendukcapil kota Surabaya.

Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dipilih untuk mengevaluasi penerimaan tersebut. EUCS memiliki lima variabel: *content, accurancy, format, ease of use, timelines*. Identifikasi variabel dan hipotesis dilakukan untuk kemudian dijadikan dasar dalam menyusun kuesioner dan indikator. Kuesioner yang telah dibuat disebarkan kepada pengguna aplikasi yang berjumlah 50 orang. Kuesioner yang telah dikumpulkan kemudian diolah dengan Partial Least Square (PLS) dengan melalui beberapa tahapan antara lain evaluasi model pengukuran, evaluasi model struktural, serta dilakukan uji *goodness of fit* (GoF). Analisa data tersebut digunakan untuk menyusun rekomendasi dan saran kepada Dispendukcapil kota Surabaya.

Hasil penelitian menunjukkan hanya *ease of use* yang memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Rekomendasi dan saran yang diajukan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem aplikasi SKTS *Online* adalah kualitas format bentuk dan laporan harus lebih mudah dipahami oleh pengguna aplikasi SKTS *Online*, lebih disarankan untuk membuat bentuk mobile, perlu ditambahkan fitur bantuan seperti *helpdesk* untuk membantu warga yang mengalami kesulitan dan meningkatkan kualitas pelayanan dispendukcapil, dan sosialisasi pemahaman dan kegunaan apa yang dapat diperoleh oleh pengguna apabila menggunakan aplikasi SKTS *Online*.

Kata kunci : Evaluasi Aplikasi, Surat Keterangan Tinggal Sementara *Online*, Partial Least Square, Dispendukcapil

Arya Bayu Setiawan, 2016. *Evaluation User Satisfaction Certificate Application System Temporary Living Online (SKTS) Method Using End User Computing Satisfaction*. This thesis was written under the supervision of Taufik, ST, M.Kom and Endah Purwanti, S.Si, M.Kom. Bachelor Degree Information System Study Program Faculty of Science and Technology, Airlangga University.

ABSTRACT

Online SKTS a stay permit application system for domicile citizens owned by Department of Population and Civil Registration (Dispendukcapil) to help improve performance in serving the public. This application has the main function to assist the maintenance of a residence permit. This study aimed to identify the variables and indicators that have an influence on the evaluation of user satisfaction *SKTS Online* applications Dispendukcapil city of Surabaya.

The Model End User Computing Satisfaction (EUCS) selected to evaluate the reception. EUCS has five variables: content, accuracy, format, ease of use, timelines. Identification of variables and hypotheses made to then be used as the basis in preparing the questionnaire and indicators. The questionnaire has been distributed to the user created applications that totaled 50 people. The questionnaire that has been collected and processed with the Partial Least Square (PLS) through several stages, among others, the evaluation of the measurement model, the structural model evaluation, and test the goodness of fit (GoF). Analysis of the data used to compile the recommendations and suggestions to Dispendukcapil city of Surabaya.

The results show only the ease of use that has a significant relationship to the satisfaction of the users. Recommendations and suggestions are put forward to evaluate the satisfaction of users of the application system *SKTS Online* is the quality of the format of forms and reports to be more easily understood by users of the application *SKTS Online*, it is advisable to create a mobile form, it should be added features such assistance helpdesk to assist people who have difficulty and dispendukcapil improve service quality, and the dissemination and understanding of the usefulness of what can be obtained by the user when using the application *SKTS Online*.

Keywords : Evaluation Application, Certificate of Temporary Stay *Online*, Partial Least Square, Dispendukcapil

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian:	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Surabaya	6
2.2 Aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara <i>Online</i>	7
2.3 Kesuksesan Sistem Informasi.....	12
2.4 <i>End User Computing Satisfaction</i>	15
2.5. Pengelompokan Data.....	19
2.6. Skala untuk Instrumen (Model Skala Sikap).....	20
2.7. Populasi dan <i>Sampling</i>	22
2.8. Metode Pengumpulan Data	25
2.9. Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM-PLS).....	26
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36

3.2.	Obyek Penelitian	37
3.3.	Identifikasi Permasalahan, Tujuan, dan Manfaat	37
3.4.	Studi Kepustakaan dan Wawancara	37
3.5.	Penentuan Model dan Hipotesis Awal	38
3.6.	Penentuan Populasi dan Sampel Responden.....	39
3.7.	Penyusunan Kuesioner dan Penentuan Indikator	43
3.8.	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	45
3.9.	Pengolahan Data dengan <i>Partial Least Square (PLS)</i>	45
3.10.	Analisis Hasil	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Penyusunan Kuesioner dan Penentuan Variabel.....	49
4.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	53
4.3	Penyajian Data Penelitian.....	55
4.4	Pengolahan data dengan <i>Partial Least Square (PLS)</i>	63
4.5	Analisis Hasil	72
4.6	Rekomendasi dan Saran untuk Dispendukcapil kota Surabaya	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		78
5.1	Kesimpulan.....	78
5.2	Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA		80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Prosedur Pengurusan SKTS	8
Gambar 2. 2	Interface Home	10
Gambar 2. 3	Interface Form Pendaftaran.....	10
Gambar 2. 4	Interface Form Edit Pendaftaran	11
Gambar 2. 5	Interface Form Cetak Bukti Pendaftaran	11
Gambar 2. 6	Model Kesuksesan DeLone dan McLean	12
Gambar 2. 7	Model EUCS	16
Gambar 2. 8	Contoh Diagram Jalur	35
Gambar 3. 1	Model End User Computing Satisfaction	39
Gambar 4. 1	Diagram Frekuensi Jawaban Kualitas Sistem Informasi	57
Gambar 4. 2	Diagram Frekuensi Jawaban Kualitas Akurasi Data.....	58
Gambar 4. 3	Diagram Frekuensi Jawaban Kualitas Format	59
Gambar 4. 4	Diagram Frekuensi Jawaban Kualitas Timelines.....	60
Gambar 4. 5	Diagram Frekuensi Jawaban Kualitas Kemudahan.....	61
Gambar 4. 6	Diagram Frekuensi Jawaban Kualitas Kepuasan pengguna.....	62
Gambar 4. 7	Loading factor awal.....	65
Gambar 4. 8	Grafik AVE	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Susunan Skala Likert	21
Tabel 2. 2 Susunan Skala Likert	21
Tabel 2. 3 Perbandingan antara PLS dan CBSEM.....	27
Tabel 2. 4 Panduan Singkat Memilih Pengukuran Formatif dan Reflektif.....	30
Tabel 2. 5 Kriteria Penilaian PLS pada Model Pengukuran	31
Tabel 2. 6 Kriteria Penilaian PLS pada Model Struktural	32
Tabel 3. 1 Rincikan Indikator setiap Variabel	44
Tabel 4. 1 Kuesioner Kualitas Sistem Informasi	50
Tabel 4. 2 Kuesioner Kualitas Akurasi Data.....	50
Tabel 4. 3 Kuesioner Kualitas Format	51
Tabel 4. 4 Kuesioner Kualitas Kemudahan Menggunakan Sistem.....	52
Tabel 4. 5 Kuesioner Kualitas Ketepatan Waktu.....	52
Tabel 4. 6 Kuesioner Kepuasan Pengguna.....	52
Tabel 4. 7 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4. 8 Data Responden berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4. 9 Data Responden berdasarkan Wilayah.....	55
Tabel 4. 10 Data Responden berdasarkan tingkat pendidikan	55
Tabel 4. 11 Evaluasi Statistik Kualitas Sistem Informasi.....	56
Tabel 4. 12 Evaluasi Akurasi Data.....	57
Tabel 4. 13 Evaluasi Variabel Kualitas Format	59
Tabel 4. 14 Evaluasi Statistik Kualitas Ketepatan waktu	60
Tabel 4. 15 Evaluasi Statistik Kualitas Kemudahan menggunakan sistem	61
Tabel 4. 16 Evaluasi Statistik Kepuasan Pengguna	62
Tabel 4. 17 Loading factor awal	64
Tabel 4. 18 Loading Factor Akhir.....	66
Tabel 4. 19 Convergent Validity.....	67
Tabel 4. 20 Crossloading	68
Tabel 4. 21 composite reliability.....	69
Tabel 4. 22 cronbach alpha	69

Tabel 4. 23 Nilai P Inner Model	70
Tabel 4. 24 R-Square	71
Tabel 4. 25 Communalities	71
Tabel 4. 26 Pengujian Hipotesis Alternatif	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Hasil Rekap

Lampiran 3. Prosedur Pengurusan SKTS

