

**TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM ADMINISTRASI
PERKANTORAN MAYA (SIMAYA) DI KABUPATEN PADANG
PARIAMAN MENGGUNAKAN *END USER COMPUTING*
SATISFACTION (EUCS)**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Teknik Elektronika sebagai salah
satu persyaratan Guna memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan*



**OLEH :
WINDA FAJRIA
NIM / BP : 1102674 / 2011**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA
JURUSAN TEKNIK ELEKTRONIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

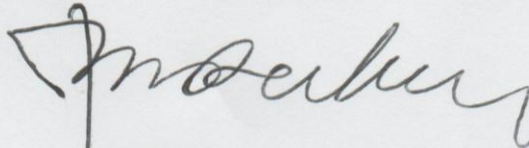
**TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM ADMINISTRASI
PERKANTORAN MAYA (SIMAYA) DI KABUPATEN PADANG
PARIAMAN MENGGUNAKAN *END USER COMPUTING*
SATISFACTION (EUCS)**

Nama : WINDA FAJRIA
BP /NIM : 2011 / 1102674
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

Padang, Februari 2016

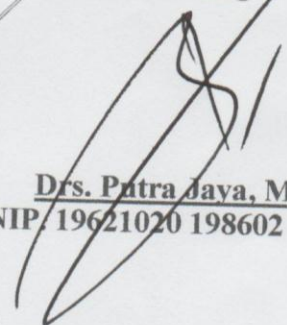
Disetujui oleh,

Pembimbing I



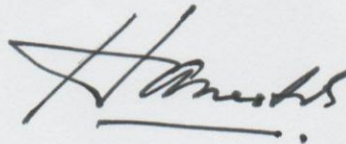
Prof. Dr. Kasman Rukun, M.Pd
NIP. 19550921 198303 1 004

Pembimbing II



Drs. Putra Jaya, MT
NIP. 19621020 198602 1 001

Mengetahui
Ketua Jurusan Teknik Elektronika
FT-UNP



Drs. Hanesman, MM
NIP. 19610111 198503 1 002

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik
Universitas Negeri Padang

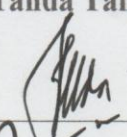
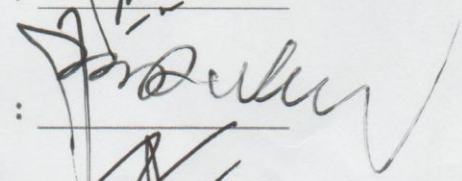
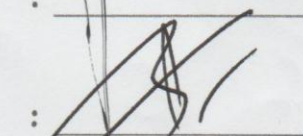
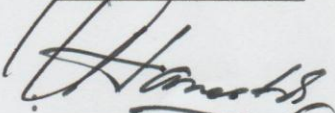
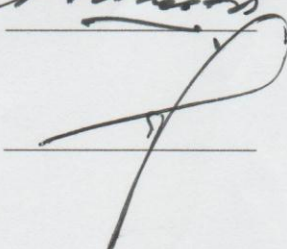
Judul : Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Administrasi
Perkantoran Maya (SIMAYA) di kabupaten Padang
Pariaman menggunakan End User Computing
Satisfaction (EUCS)
Nama : Winda Fajria
BP /NIM : 2011 / 1102674
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

Padang, Februari 2016

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua : Dra. Hj. Nelda Azhar, M.Pd
2. Anggota : Prof. Dr. Kasman Rukun, M.Pd
3. Anggota : Drs. Putra Jaya, MT
4. Anggota : Drs. Hanesman, MM
5. Anggota : Yasdinul Huda, S.Pd, MT

: 
: 
: 
: 
: 

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan dan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Padang, Februari 2016



Winda Fajria

ABSTRAK

Winda Fajria : Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Administrasi Perkantoran Maya (SIMAYA) di Kabupaten Padang Pariaman menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Penelitian ini dilatarbelakangi masalah belum diketahui secara pasti apa yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna SIMAYA dan belum terukurnya tingkat kepuasan pengguna SIMAYA di Kabupaten Padang Pariaman. Tujuan penelitian ini untuk mengungkapkan seberapa besar tingkat kepuasan pengguna SIMAYA di Kabupaten Padang Pariaman menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Selanjutnya jenis penelitian ini adalah deskriptif korelasional. Populasi penelitian berjumlah 101 orang dan sampel berjumlah 51 orang yang terdiri dari pegawai Sekretariat daerah dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *simple random sampling*. Data Kepuasan pengguna dan dimensi EUCS dikumpulkan melalui angket dengan menggunakan skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Terakhir, hasil analisis data menunjukkan: variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* secara bersama-sama memberikan pengaruh secara positif dan signifikan sebesar 79,5% terhadap tingkat kepuasan pengguna SIMAYA. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMAYA. Semakin tinggi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* secara bersama-sama maka kepuasan pengguna akan meningkat dan semakin rendah *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* secara bersama-sama maka kepuasan pengguna akan menurun.

Kata Kunci: Sistem Administrasi Perkantoran Maya (SIMAYA), *End User Computing Satisfaction* (EUCS), *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, kepuasan pengguna.

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Administrasi Perkantoran Maya (SIMAYA) di Kabupaten Padang Pariaman menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS)”**. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Program Studi Pendidikan Teknik Informasi Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang. Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. Syahril, S.T., M.SCE., Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. Hanesman, MM selaku Ketua Jurusan Teknik Elektronika.
3. Bapak Drs. Almasri, MT selaku Sekretaris Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Ahmadul Hadi, S.Pd, M.Kom selaku Penasehat Akademik (PA) sekaligus Ketua Program Studi Pendidikan Teknik Informatika yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. Kasman Rukun, M.Pd selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, nasehat, dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.

6. Bapak Drs. Putra Jaya, M.T selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, nasehat dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
7. Ibu Dra. Hj. Nelda Azhar M.Pd, Drs. Hanesman, MM, Bapak Yasdinul Huda, MT selaku tim penguji skripsi yang telah memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Teknik Informatika Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
9. Bapak, Ibu pegawai Sekretariat daerah dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.
10. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Teknik Elektronika UNP, khususnya prodi Pendidikan Teknik Informatika angkatan 2011.
11. Kepada kedua orang tua dan keluarga besar penulis serta semua pihak yang telah membantu penulis.

Semoga bantuan dan bimbingan serta arahan dalam penyusunan skripsi ini menjadi amal saleh dan mendapat pahala dari Allah SWT. Semoga penelitian sederhana ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kepentingan kemajuan pendidikan di masa yang akan datang.

Padang, Februari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	9
D. Perumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI	11
A. Sistem Informasi	11
1. Pengertian Sistem	11
2. Pengertian Informasi	12
3. Pengertian Sistem Informasi	13
B. Sistem Administrasi Perkantoran Maya (SIMAYA)	14
C. Sistem Informasi Maya (SIMAYA) di Kantor Bupati Padang Pariaman 16	
1. Lini Masa.....	16
2. Managemen Profil dan Kata Sandi.....	17
3. Laman Fitur Surat masuk	17
4. Laman Fitur Surat Keluar	19
5. Fitur Agenda.....	22

6. Kalender	23
7. Buku Alamat.....	24
8. PNS Mail	25
9. Pemberitahuan	26
D. Kepuasan Pengguna	26
E. End User Computing Satisfaction (EUCS)	30
1. Dimensi <i>Content</i>	31
2. Dimensi <i>Accuracy</i>	32
3. Dimensi <i>Format</i>	33
4. Dimensi <i>Ease of Use</i>	34
5. Dimensi <i>Timeliness</i>	34
F. Penelitian Relevan.....	35
G. Kerangka Pemikiran.....	36
H. Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Variabel dan Data Penelitian.....	38
1. Variabel	38
2. Data	39
C. Defenisi Operasional Variabel	39
1. Kepuasan pengguna.....	39
2. <i>Content</i>	40
3. <i>Accuracy</i>	40
4. <i>Format</i>	40
5. <i>Ease of use</i>	41
6. <i>Timeliness</i>	41
D. Populasi dan Sampel	41
1. Populasi	41
2. Sampel	41
E. Instrumen Penelitian.....	42
1. Bentuk Instrumen	42

2. Kisi-Kisi Instrumen	43
3. Uji coba instrument	43
4. Analisa hasil uji coba instrument	45
F. Teknik Analisis Data.....	48
1. Deskriptif Data	48
2. Tingkat Capaian Responden (TCR)	51
3. Pengujian Persyaratan Analisis	51
4. Analisis Regresi Berganda	53
5. Uji Hipotesis.....	55
6. Koefisien kontribusi	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Analisa Hasil Uji Coba Instrumen	58
1. Validitas Instrumen	58
2. Reliabelitas Instrumen	61
B. Deskripsi Data Penelitian.....	64
1. <i>Content</i> (X1).....	64
2. <i>Accuracy</i> (X2)	66
3. <i>Format</i> (X3)	68
4. <i>Ease Of Use</i> (X4)	70
5. <i>Timeliness</i> (X5)	71
6. Kepuasan Pengguna (Y)	73
C. Analisis Tingkat Capaian Responden (TCR).....	75
D. Uji Persyaratan Analisis.....	76
1. Uji Normalitas	76
2. Uji Homogenitas.....	77
3. Uji linearitas	78
4. Uji multikolinearitas.....	80
E. Analisis Regresi Berganda	81
F. Pengujian Hipotesis.....	83
1. Uji Signifikansi Simultan (uji F)	83
2. Uji Signifikansi Parameter Individual (uji t).....	84

3. Kontribusi secara Parsial X terhadap Y	87
G. Pembahasan.....	88
1. Pengaruh Variabel <i>Content</i> terhadap Kepuasan Pengguna SIMAYA di Kabupaten Padang Pariaman.....	88
2. Pengaruh Variabel <i>Accuracy</i> terhadap Kepuasan Pengguna SIMAYA di Kabupaten Padang Pariaman.....	89
3. Pengaruh Variabel <i>Format</i> terhadap Kepuasan Pengguna SIMAYA di Kabupaten Padang Pariaman.....	90
4. Pengaruh Variabel <i>Ease Of Use</i> terhadap Kepuasan Pengguna SIMAYA di Kabupaten Padang Pariaman	91
5. Pengaruh Variabel <i>Timeliness</i> terhadap Kepuasan Pengguna SIMAYA di Kabupaten Padang Pariaman.....	92
6. Pengaruh Instrumen EUCS terhadap Kepuasan Pengguna SIMAYA di Kabupaten Padang Pariaman.....	93
BAB V PENUTUP	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Laman Login SIMAYA	3
Gambar 2. Lini masa	16
Gambar 3. Akun profil	17
Gambar 4. Surat masuk	18
Gambar 5. Tolak dan Disposisi	18
Gambar 6. Tembusan	18
Gambar 7. Disposisi masuk	19
Gambar 8. Surat Keluar.....	19
Gambar 9. Konsep surat.....	20
Gambar 10. Laman batal	20
Gambar 11. Buat surat.....	21
Gambar 12. Disposisi keluar	21
Gambar 13. Tamplate.....	22
Gambar 14. Agenda surat masuk	22
Gambar 15. Agenda surat keluar.....	23
Gambar 16. Kalender	23
Gambar 17. Daftar Kontak.....	24
Gambar 18. Daftar tunggu.....	25
Gambar 19. Daftar periksa	25
Gambar 20. PNS Mail	26
Gambar 21. Pemberitahuan.....	26
Gambar 22. Kerangka Pemikiran.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pengguana SIMAYA pada Sekretariat Daerah.....	5
Tabel 2. Pengguana SIMAYA pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	5
Tabel 3. Skor Jawaban Setiap Pertanyaan	43
Tabel 4. Kisi-kisi instrument penelitian	44
Tabel 5. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	47
Tabel 6. Rentang Skala TCR.....	51
Tabel 7. Hasil Uji Coba variabel <i>content</i>	58
Tabel 8. Hasil Uji Coba variabel <i>accuracy</i>	59
Tabel 9. Hasil Uji Coba variabel <i>format</i>	59
Tabel 10. Hasil Uji Coba variabel <i>ease of use</i>	60
Tabel 11. Hasil Uji Coba variabel <i>timeliness</i>	60
Tabel 12. Hasil Uji Coba variabel kepuasan.....	61
Tabel 13. Hasil Perhitungan Statistik <i>Content</i>	65
Tabel 14. Distribusi Frekuensi <i>Content</i>	65
Tabel 15. Hasil Perhitungan Statistik <i>Accuracy</i>	66
Tabel 16. Distribusi Frekuensi <i>Accuracy</i>	67
Tabel 17. Hasil Perhitungan Statistik <i>Format</i>	68
Tabel 18. Distribusi Frekuensi <i>Format</i>	69
Tabel 19. Hasil Perhitungan Statistik <i>Ease of Use</i>	70
Tabel 20. Distribusi Frekuensi <i>Ease Of Use</i>	71
Tabel 21. Hasil Perhitungan Statistik <i>Timeliness</i>	72
Tabel 22. Distribusi Frekuensi <i>Timeliness</i>	73
Tabel 23. Hasil Perhitungan Statistik Kepuasan Pengguna	74
Tabel 24. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna.....	74
Tabel 25. Uji Normalitas.....	76
Tabel 26. Uji Homogenitas	77
Tabel 27. Uji Linearitas Content – Kepuasan Pengguna	78
Tabel 28. Uji Linearitas Accuracy – Kepuasan Pengguna.....	78
Tabel 29. Uji Linearitas Format– Kepuasan Pengguna	79
Tabel 30. Uji Linearitas Ease Of Use – Kepuasan Pengguna	79
Tabel 31. Uji Linearitas Timeliness – Kepuasan Pengguna	79
Tabel 32. Uji Multikolinearitas	80
Tabel 33. Hasil Uji Regresi Berganda.....	81
Tabel 34. Nilai Korelasi R	82
Tabel 35. Hasil Uji F	84
Tabel 36. Hasil Uji t.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Tugas Pembimbing.....	98
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	99
Lampiran 3. Surat Selesai Penelitian	100
Lampiran 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian (Uji Coba)	101
Lampiran 5. Angket Penelitian (Uji Coba)	104
Lampiran 6. Tabulasi Uji Coba.....	110
Lampiran 7. Uji Validitas.....	116
Lampiran 8. Uji Reliabilitas.....	125
Lampiran 9. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	134
Lampiran 10. Angket Penelitian	137
Lampiran 11. Tabulasi Data Penelitian.....	143
Lampiran 12. Tingkat Capaian Responden.....	147
Lampiran 13. Uji Normalitas	150
Lampiran 14. Uji Homogenitas.....	153
Lampiran 15. Uji Multikolinearitas	156
Lampiran 16. Uji Linearitas	159
Lampiran 17. Uji Hipotesis	163
Lampiran 18. Tabel t.....	167
Lampiran 19. Tabel r.....	168
Lampiran 20. Tabel f.....	171

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi Informasi (TI) merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk memudahkan pemenuhan kebutuhan manusia. TI telah digunakan secara menyeluruh pada setiap aspek kehidupan. Pemanfaatan TI semakin canggih dari hari ke hari, sehingga telah dapat dilihat sarana dan prasarana berbasis teknologi yang menunjang kebutuhan manusia semakin banyak. Hal ini membuat manusia dapat mengerjakan sesuatu lebih efektif dan efisien.

Kemajuan TI serta meluasnya perkembangan infrastruktur informasi global telah mengubah pola dan cara beraktivitas pada sektor pemerintahan, pendidikan, kesehatan dan ekonomi. Fakta semakin meningkatnya ketergantungan kepada TI untuk mencapai efektifitas dan produktifitas kerja di berbagai sektor tersebut, menjadi pendorong utama pentingnya TI. Ketergantungan tersebut menyebabkan tumbuhnya kebutuhan akan layanan TI berkualitas tinggi yang mengikuti kebutuhan organisasi dan instansi yang sesuai dengan perkembangannya.

Di Indonesia, pemanfaatan TI termasuk dalam 9 program percepatan reformasi birokrasi yaitu pengembangan sistem elektronik pemerintah (*e-Government*) sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Untuk mewujudkan *e-Government* telah ditetapkan kebijakan pengelolaan tata

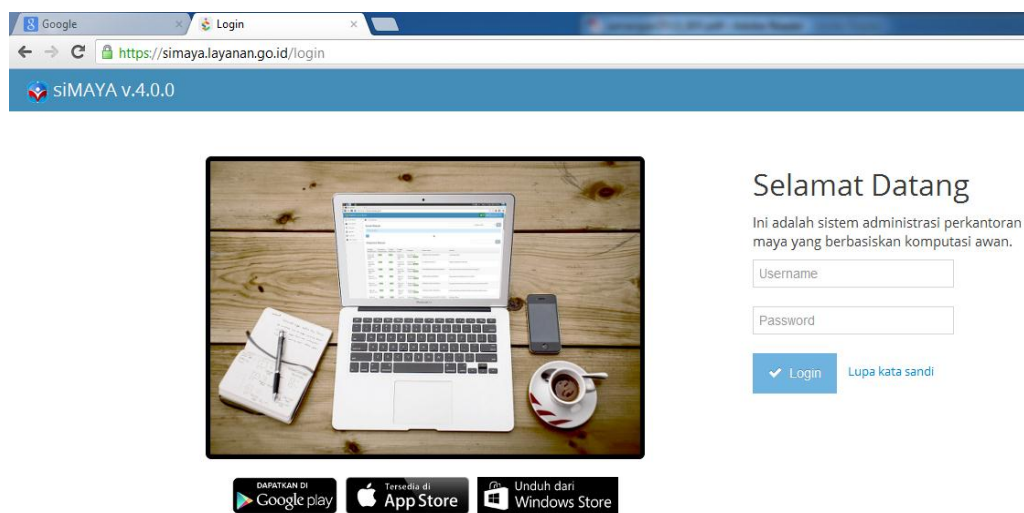
naskah dinas secara elektronik melalui Peraturan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE). Hal ini merupakan upaya pemanfaatan teknologi informasi dalam rangka meningkatkan efektifitas dan produktifitas kerja serta tertib administrasi di lingkungan instansi pemerintah.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerja sama dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika telah mengembangkan sistem administrasi perkantoran secara elektronik yang terintegrasi. sistem ini disebut SIMAYA yaitu sistem Informasi Maya yang disusun mengacu pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas Elektronik dengan memperhatikan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 41/PER/MEN.KOMINFO/11/2007 tentang Panduan Umum Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional.

SIMAYA merupakan sistem yang terhubung dengan jaringan dan dapat di akses oleh semua pengguna dengan cakupan komunikasi eksternal, komunikasi internal, disposisi dan pembuatan surat dengan *template*. Dilengkapi alur kerja untuk surat masuk, disposisi dan surat keluar. sistem informasi ini memenuhi spesifikasi dasar fungsional dan non fungsional. Untuk fungsional dilengkapi manajemen pengguna, agenda surat masuk, agenda surat keluar, manajemen *template*, pencarian dokumen. Sedangkan

untuk non fungsional terdiri dari keamanan aplikasi, pencatatan log aktivitas pengguna, fitur penghapusan dan pembatalan dan keamanan penyimpanan dokumen.

SIMAYA dapat diakses melalui <https://simaya.layanan.go.id/login> dengan memasukkan username dan password yang telah didapatkan dari admin. Tampilan laman login SIMAYA dapat dilihat seperti gambar 1.



Gambar 1. Laman Login SIMAYA

Kabupaten Padang Pariaman merupakan salah satu Kabupaten yang terdapat di Provinsi Sumatera Barat. Kabupaten Padang Pariaman terdiri dari beberapa Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yaitu 17 kecamatan, 9 lembaga teknis daerah, 11 dinas, sekretariat daerah dan sekretariat DPRD. Dalam melaksanakan pekerjaan, beberapa SKPD telah menggunakan bantuan sistem informasi. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas kerja dan membuat pekerjaan lebih efektif dan efisien. Beberapa sistem informasi yang digunakan yaitu Sistem Informasi Manajemen Pajak Bumi dan Bangunan

(SIMPBB), Sistem Informasi Keluarga Miskin (SIMGAKIN), pesan singkat penduduk (Pesduk) dan Sistem Administrasi Perkantoran Maya (SIMAYA).

Pengaplikasian sistem informasi yang terbaru yaitu SIMAYA, sesuai dengan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (SEMENPAN) No 5 tahun 2013 tentang Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE), “Diharapkan pada akhir tahun 2014 seluruh instansi pemerintah telah menerapkan SIMAYA sebagai sistem administrasi perkantoran maya yang terintegrasi”. Sehingga untuk memenuhi SEMENPAN tersebut pemerintah daerah Kabupaten Padang Pariaman meresmikan penggunaan SIMAYA di Setiap instansi yang ada pada bulan September 2014.

Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman sebelum meresmikan penggunaan SIMAYA, telah mengadakan program pelatihan dan bimbingan teknis (bimtek) beberapa kali. Bimtek yang pertama khusus diadakan untuk admin di setiap SKPD dan admin pusat yang ada di kantor Bupati Padang Pariaman dan bimtek yang kedua diadakan untuk keseluruhan pengguna SIMAYA di semua SKPD secara bergiliran. Bimtek ini dilakukan pada bulan Juli hingga Agustus 2014 bertujuan untuk mempermudah pengguna dalam menjalankan SIMAYA. Dalam pelaksanaan bimtek, narasumber langsung didatangkan dari menkominfo dengan sistem pelaksanaanya menampilkan simulasi penggunaan SIMAYA dalam jaringan lokal.

Setelah berjalan enam bulan pengaplikasian SIMAYA di Kabupaten Padang Pariaman, dari semua SKPD yang ada hanya dua SKPD yang masih menggunakan SIMAYA untuk sistem administrasi perkantoran. Menurut hasil

wawancara dengan admin pusat SIMAYA, pengurangan jumlah pengguna SIMAYA ini diduga karena kurangnya kesiapan pengguna dalam menggunakan SIMAYA. Jumlah pengguna SIMAYA yang masih aktif sebanyak 101 pengguna. Terdiri dari 83 pengguna pada sekretariat daerah dan 18 pengguna pada dinas kependudukan dan catatan sipil. Pengguna SIMAYA dapat dilihat pada Tabel 1 dan Tabel 2.

Tabel 1. Pengguna SIMAYA pada Sekretariat Daerah

NO	Nama Bagian	Jumlah User (Orang)
1	Staf Ahli	3
2	Asisten 1	1
3	Bagian Pem Nagari	7
4	Bagian Pem Umum	7
5	Bagian Hukum	7
6	Bagian Pertahanan	7
7	Asisten II	1
8	Bagian Humas	7
9	Bagian Ekonomi Pembangunan	7
10	Bagian kesra	7
11	Asisten III	1
12	Bagian PDE	7
13	Bagian Organisasi dan PAN	7
14	Bagian umum dan Procokol	7
15	Bagian Keuangan	7
Jumlah		83

Sumber : Admin Pusat SIMAYA di Kantor Bupati Padang Pariaman

Tabel 2. Pengguna SIMAYA pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

NO	Nama Bagian	Jumlah User (Orang)
1	Kepala Dinas	1
2	Sekretaris	1
3	Kasubag	3
4	Kabid	3
5	Seksi	7
6	Staf	3
Jumlah		18

Sumber : Admin Pusat SIMAYA di Kantor Bupati Padang Pariaman

Selanjutnya menurut admin pusat SIMAYA, penggunaan SIMAYA sebagai administrasi perkantoran belum secara keseluruhan, masih sangat minim fitur SIMAYA yang dimanfaatkan. Pada dinas kependudukan dan catatan sipil SIMAYA fitur yang dimanfaatkan hanya surat masuk, disposisi surat masuk dan agenda surat masuk. Pada sekretariat daerah fitur yang dimanfaatkan hanya surat masuk dan disposisi surat masuk. Sedangkan masih banyak fitur SIMAYA yang lainnya, seperti surat keluar, disposisi surat keluar, agenda surat keluar, PNS mail, fitur obrolan dan pertukaran informasi sesama pengguna.

Selain minimnya fitur yang dimanfaatkan pengguna SIMAYA, menurut kepala bagian pengelolaan data elektronik (Kabag PDE) sebagai salah satu pimpinan di sekretariat daerah merasa kurang puas dengan pengaplikasian SIMAYA. Hal ini disebabkan adanya pegawai yang melakukan kesalahan dalam pengalamatan surat masuk yang ditujukan ke pimpinan, dalam hal ini surat masuk yang harusnya ditujukan ke kabag PDE ter kirim ke kabag yang lain. Akibatnya ada beberapa surat yang tidak diproses dan agenda yang gagal. Selain itu juga banyak pengguna SIMAYA yang belum menerima pergantian sistem administrasi dari manual ke SIMAYA. Mereka merasa kesulitan untuk mengubah kebiasaan dan belum familiar dengan SIMAYA yang tergolong baru ini.

Penerapan teknologi informasi dalam memenuhi kebutuhan administrasi perkantoran dalam persuratan sebenarnya menarik untuk dikaji karena teknologi tidak hanya berkaitan dengan teknologi itu sendiri,

tetapi juga berkaitan dengan pengguna (*user* maupun *end-user*), organisasi kerja lembaga yang menggunakan maupun perilaku dari pengguna. Seperti, kemampuan pengguna dalam menggunakan teknologi, respon pengguna terhadap teknologi, dan kepuasan pengguna terhadap teknologi.

Menurut McLeod (2008:101) pengguna dari sistem informasi adalah sumber daya informasi penting yang dapat memberikan satu kontribusi nyata dalam mencapai sasaran strategis dan meraih keunggulan kompetitif. Hal ini terutama berlaku ketika pengguna dapat secara aktif ikut dalam pengembangan sistem dan mempraktikkan komputasi pengguna akhir.

Kepuasan pengguna yang dikenal sebagai *end user satisfaction* menjadi salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi. Pengukuran terhadap kepuasan pengguna diharapkan nantinya sistem bisa dikembangkan lagi untuk memperbaiki kualitas sistem untuk mendukung proses kelancaran administrasi khususnya dalam bidang pesuratan dengan menggunakan SIMAYA, dibutuhkan peningkatan kinerja dan kualitas SIMAYA untuk memberikan suatu bentuk kepuasan kepada pengguna SIMAYA.

Salah satu model untuk mengevaluasi sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi EUCS dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan

pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut (Doll,1988 dan Torkzadeh, 1991). Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai *content, accuracy, format, ease of use* dan *timeliness* dari sistem.

Berdasarkan uraian diatas, maka dirasa perlu dilakukan penelitian tentang **“Tingkat Kepuasan Penggunaan Sistem Administrasi Perkantoran Maya (SIMAYA) di Kabupaten Padang Pariaman menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah. Antara lain sebagai berikut :

1. Jumlah SKPD yang menggunakan SIMAYA di Kabupaten Padang Pariaman hanya sebagian kecil dari jumlah SKPD yang ada
2. Penggunaan fitur SIMAYA di sekretariat daerah dan dinas kewilayahan dan catatan sipil masih minim
3. Adanya pengguna yang melakukan kesalahan dalam menggunakan SIMAYA, seperti kesalahan pengalamatan surat dan keterlambatan pengecekan surat
4. Belum diketahuinya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna SIMAYA di Kabupaten Padang Pariaman.

C. Pembatasan Masalah

Untuk memperoleh ruang lingkup yang lebih jelas dan adanya keterbatasan waktu, maka penelitian dibatasi pada :

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna SIMAYA di Kabupaten Padang Pariaman menggunakan dimensi EUCS.
2. Objek penelitian adalah pengguna SIMAYA pada sekretariat daerah dan dinas kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Padang Pariaman yang berjumlah 101 orang.

D. Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang diuraikan di atas maka masalah yang dapat dirumuskan yaitu “Seberapa Besar Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Administrasi Perkantoran Maya (SIMAYA) di Kabupaten Padang Pariaman menggunakan Dimensi *End User Computing satisfaction* (EUCS)”

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besar Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Administrasi Perkantoran Maya (SIMAYA) di Kabupaten Padang Pariaman menggunakan Dimensi *End User Computing satisfaction* (EUCS)

F. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini untuk berbagai pihak yaitu bagi pegawai untuk mengetahui faktor-faktor yang harus diperbaiki sebagai pelaku teknologi informasi, bagi pemerintah daerah dapat dijadikan tolak ukur dalam pengaplikasi teknologi informasi yang selanjutnya, bagi pembaca dapat

dijadikan sumber informasi dan penambahan ilmu pengetahuan dan bagi peneliti selanjutnya bisa digunakan sebagai bahan referensi dan informasi dalam penelitian selanjutnya.