

## Evaluation of User Satisfaction on the Indonesian National Police Recruitment Website Using the EUCS Method

Dinda Malika Dwi Pratiwi <sup>1\*</sup>, Marlinda Sanglise <sup>2\*</sup>, Lorna Yertas Baisa <sup>3\*</sup>

<sup>\*</sup> Teknik Informatika, Universitas Papua

[dindamalika170203@gmail.com](mailto:dindamalika170203@gmail.com) <sup>1</sup>, [m.sanglise@unipa.ac.id](mailto:m.sanglise@unipa.ac.id) <sup>2</sup>, [l.baisa@unipa.ac.id](mailto:l.baisa@unipa.ac.id) <sup>3</sup>

### Article Info

#### Article history:

Received 2025-07-17

Revised 2025-07-28

Accepted 2025-07-30

#### Keyword:

Accuracy,  
Ease of Use,  
User Satisfaction,  
Timeliness,  
Police Recruitment Website.

### ABSTRACT

The digitalization of public services encourages government institutions to provide efficient and responsive information systems, including in the recruitment process of the Indonesian National Police (Polri). The Polri recruitment website was developed as an online registration platform to improve transparency, accessibility, and service effectiveness. However, systematic evaluations of user satisfaction with this website are still limited. This study aims to measure user satisfaction using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model. A quantitative approach was applied, with data collected through questionnaires from 144 prospective applicants in the West Papua Regional Police area. Data were analyzed using the Partial Least Squares - Structural Equation Modelling (PLS-SEM) method. The findings reveal that ease of use and timeliness significantly influence user satisfaction, while content, accuracy, and format do not. This indicates that usability and information timeliness play a more critical role. The study encourages system developers to focus on enhancing functional and responsive features to improve digital public services.



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

### I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan layanan publik di berbagai sektor pemerintahan, termasuk dalam hal rekrutmen dan seleksi aparatur negara. Di era digital, penyampaian informasi dan pelayanan kepada masyarakat tidak lagi hanya dilakukan secara konvensional, melainkan mulai beralih ke platform digital guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas [1]. Salah satu implementasi transformasi digital di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) adalah penyediaan website penerimaan Polri sebagai media informasi resmi dan sarana pendaftaran daring bagi calon anggota Polri.

Website penerimaan Polri (<https://penerimaan.polri.go.id>) berperan penting dalam mendistribusikan informasi terkait tahapan seleksi, jadwal, persyaratan administrasi, serta kebijakan-kebijakan yang berlaku dalam proses rekrutmen. Penggunaan website ini bertujuan untuk memperluas aksesibilitas masyarakat terhadap informasi rekrutmen, mengurangi potensi praktik korupsi dan kolusi, serta

meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi informasi. Namun demikian, keberhasilan dari sistem informasi seperti ini tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi atau infrastruktur digital, tetapi juga oleh tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem yang disediakan [2].

Kepuasan pengguna (user satisfaction) merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kualitas dan keberhasilan suatu sistem informasi [3], kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana sistem informasi mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dalam mengakses informasi, menyelesaikan tugas, serta berinteraksi dengan sistem secara umum. Untuk mengukur kepuasan pengguna secara efektif, salah satu pendekatan yang telah teruji dan banyak digunakan adalah model End User Computing Satisfaction (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang menjadi dasar evaluasi kepuasan pengguna, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Dimensi content mengacu pada kelengkapan dan relevansi isi informasi yang tersedia bagi pengguna.

Model EUCS telah divalidasi secara empiris dalam berbagai penelitian dan terbukti efektif untuk mengevaluasi sistem informasi berbasis komputer, baik di sektor publik maupun swasta [4]. Oleh karena itu, model ini relevan digunakan untuk mengukur sejauh mana website penerimaan Polri mampu memenuhi ekspektasi penggunaanya dalam konteks informasi rekrutmen.

Meskipun penggunaan website sebagai media utama dalam proses penerimaan anggota Polri telah berlangsung beberapa tahun terakhir, hingga saat ini masih minim kajian akademik yang secara sistematis mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Ketidakhadiran evaluasi berbasis data dapat menyebabkan stagnasi dalam pengembangan dan perbaikan layanan digital yang ditawarkan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna website penerimaan Polri dengan menggunakan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS). Dengan memahami persepsi dan kepuasan pengguna, Polri diharapkan dapat meningkatkan kualitas website serta memberikan pelayanan digital yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks pengelolaan SDM di Polda Papua Barat, pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* penerimaan Polri menjadi hal yang krusial. Website ini berfungsi sebagai sarana utama dalam proses rekrutmen anggota Polri secara daring, sehingga efektivitas dan kenyamanan penggunaannya akan sangat memengaruhi persepsi publik, khususnya para calon pendaftar. Penelitian ini menggunakan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk mengevaluasi kepuasan pengguna akhir dengan mengkaji lima dimensi utama: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur mengenai evaluasi sistem informasi di sektor publik, khususnya dalam konteks pelayanan publik digital di wilayah dengan karakteristik geografis dan infrastruktur yang beragam seperti Papua Barat. Penggunaan model EUCS memungkinkan identifikasi terhadap aspek-aspek yang secara langsung memengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem, terutama dalam hal kemudahan akses, kejelasan informasi, dan kelengkapan konten.

Secara praktis, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan dasar dalam penyusunan strategi peningkatan sistem oleh SDM Polda Papua Barat, termasuk perencanaan pelatihan dan sosialisasi bagi calon pendaftar maupun operator internal, agar pemanfaatan teknologi informasi berjalan lebih maksimal. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi yang mendorong penerapan sistem informasi yang lebih efektif, efisien, responsif, dan inklusif, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap proses rekrutmen Polri yang transparan dan akuntabel di wilayah Papua Barat.

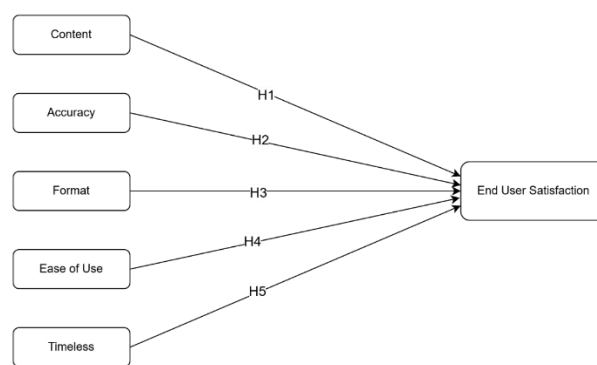
Namun, dalam praktiknya, beberapa pengguna website penerimaan Polri masih mengalami berbagai kendala teknis

yang menghambat proses pendaftaran. Keluhan umum yang disampaikan antara lain tampilan menu navigasi yang membingungkan, waktu muat halaman yang lambat, serta informasi yang kurang diperbarui secara real-time. Permasalahan ini mencerminkan adanya potensi kelemahan dalam aspek fungsionalitas dan kualitas sistem, yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penting dilakukan evaluasi berbasis model EUCS untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang paling memengaruhi persepsi pengguna terhadap website tersebut.

## II. METODE PENELITIAN

### A. Pengembangan Hipotesis

Penelitian ini menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988 tanpa dilakukan modifikasi. Kelima dimensi dalam EUCS, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness, masing-masing diukur dengan tiga indikator yang telah divalidasi secara empiris dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Pemilihan instrumen ini didasarkan pada keandalan dan validitas yang telah terbukti dalam mengevaluasi kepuasan pengguna sistem informasi, baik di sektor publik maupun swasta.



Gambar 1. Model Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual di atas, setiap variabel saling berhubungan. Variabel content mengukur kepuasan pengguna dari sisi penyajian isi dan informasi yang jelas pada suatu sistem. Jika konten yang ditampilkan akurat dan relevan, maka hal ini akan meningkatkan kepuasan pengguna. Sebaliknya, apabila konten tidak relevan atau membingungkan, hal ini dapat berdampak negatif terhadap kepuasan pengguna di masa mendatang. Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa konten menjadi faktor dengan nilai tertinggi dalam memengaruhi kepuasan pengguna akhir terhadap suatu sistem [5].

H1: Content website berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website penerimaan Polri.

Variabel accuracy menilai kepuasan pengguna berdasarkan output yang dihasilkan, apakah data dan informasi yang disajikan sudah benar atau justru terdapat kesalahan. Dalam penelitian sebelumnya, terbukti bahwa tingkat keakuratan

informasi yang tinggi mampu meningkatkan kepuasan pengguna, karena meminimalkan risiko kesalahan yang dapat merugikan [6].

H2: Accuracy website berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website penerimaan Polri.

Variabel format mengukur kepuasan dari aspek tampilan antarmuka sistem. Desain dan estetika visual yang menarik dan mudah dipahami akan memengaruhi kenyamanan serta pengalaman pengguna. Banyak pengguna memutuskan untuk menggunakan atau melanjutkan penggunaan sebuah aplikasi berdasarkan ketertarikan awal terhadap tampilan visual yang disajikan [7].

H3: Format website berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website penerimaan Polri.

Variabel ease of use mengukur kepuasan pengguna dari aspek kemudahan dalam mengakses, mengolah, dan mencari informasi dalam sistem. Sistem yang mudah digunakan akan meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna [8]. Penelitian terdahulu menyebutkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan mendapat nilai tertinggi dalam memengaruhi kepuasan pengguna [9].

H4: Ease of use website berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website penerimaan Polri.

Variabel timeliness mengukur kepuasan pengguna terhadap kecepatan dan ketepatan sistem dalam menyajikan informasi yang dibutuhkan. Selain itu, kecepatan respon layanan, baik secara otomatis maupun manual, juga turut memengaruhi persepsi kepuasan pengguna terhadap system [10].

H5: Timeliness website berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website penerimaan Polri.

### B. Penentuan Populasi dan Sampling

Dalam penelitian ini, metode penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*, pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditentukan sebelumnya. Responden dalam penelitian ini adalah calon pendaftar Polri yang menggunakan website penerimaan Polri di bawah naungan SDM Polda Papua Barat. Populasi penelitian mencakup seluruh calon peserta seleksi penerimaan anggota Polri yang mengakses dan memanfaatkan website tersebut sebagai sarana informasi dan pendaftaran. Pemilihan jumlah 144 responden didasarkan pada ketersediaan dan akseibilitas calon pendaftar Polri yang memenuhi kriteria sebagai pengguna website penerimaan Polri sesuai dengan jumlah rumus yang tertera 10 kali jumlah panah artinya minimal 50 responden dan responden di nyatakan cukup [11]. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna website Penerimaan Polri, yaitu individu yang telah menggunakan website tersebut untuk mengakses informasi atau melakukan pendaftaran dalam proses rekrutmen Polri. Sampel terdiri dari pengguna website Penerimaan Polri yang bersedia menjadi responden, telah menggunakan website secara aktif dalam proses pendaftaran, serta dapat diakses secara daring oleh

peneliti. Penelitian ini menggunakan metode Partial Least Squares - Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Sesuai dengan pedoman PLS-SEM, ukuran sampel minimal adalah 10 kali jumlah panah (arrows) yang mengarah ke suatu konstruk dalam model penelitian [12].

### C. Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data utama yang dilakukan secara daring menggunakan Google Form selama bulan Maret sampai April 2025 setelah peserta menggunakan website penerimaan Polri di Polda Papua Barat. Kuesioner dirancang berdasarkan variabel-variabel yang terdapat dalam End User Computing Satisfaction (EUCS).

Kuesioner disusun dalam bentuk skala Likert 5 poin, dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”, untuk mengukur tanggapan responden terhadap setiap indikator pada masing-masing variabel. Selain kuesioner, dilakukan juga wawancara tidak terstruktur kepada beberapa para pendaftar Polri sebagai data pendukung untuk menggali lebih dalam terkait hambatan penggunaan website oleh pengguna yang keterbatasan pengetahuan dalam proses pendaftaran menggunakan website Penerimaan Polri atau kurang familiar dengan teknologi digital. Teknik triangulasi digunakan untuk menguatkan data yang diperoleh dari kuesioner dan wawancara, sehingga diperoleh gambaran menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan website Penerimaan Polri.

Deskripsi demografi responden disajikan pada Tabel I yang menunjukkan distribusi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan frekuensi akses website penerimaan Polri.

TABEL I  
DESKRIPSI DEMOGRAFI RESPONDEN

Kategori	Item	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	107	74,3%
	Perempuan	37	25,7%
Usia	17 - 20 Tahun	90	62,5%
	21 - 25 Tahun	45	31,3%
	> 25 Tahun	9	6,3%
Pendidikan Terakhir	SMA	99	68,8%
	SMK	26	18,1%
	Diploma	6	4,2%
	SI	11	7,6%
	Lainnya	2	1,4%
Berapa kali anda mengakses web-site Penerimaan Polri saat proses pendaftaran?			
1 Kali		2	1,4%
2 – 3 Kali		26	18,1%
> 3 Kali		116	80,6%

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi terhadap model pengukuran merupakan tahap awal dalam proses analisis data sebelum melanjutkan ke tahap evaluasi model struktural (inner model). Dalam penelitian ini, analisis model pengukuran dilakukan melalui pengujian

validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas meliputi convergent validity dan discriminant validity. Validitas menunjukkan sejauh mana instrumen mampu mengukur apa yang memang seharusnya diukur. Suatu penelitian dianggap valid apabila data yang diperoleh mencerminkan kondisi sebenarnya dari objek yang diteliti.

Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai *composite reliability* (CR) dan *Cronbach's alpha* (CA) [13]. Evaluasi terhadap *convergent validity* dilakukan berdasarkan dua kriteria utama. Pertama, diperiksa nilai *outer loading* masing-masing indikator terhadap konstruk laten, dengan ambang batas lebih dari 0,7. Indikator yang memiliki nilai di bawah ambang tersebut dianggap kurang mampu merepresentasikan konstruk laten secara memadai [14]. Kedua, dilakukan perhitungan *Average Variance Extracted* (AVE) untuk setiap konstruk laten dan dibandingkan dengan nilai ambang batas yang direkomendasikan, yaitu lebih dari 0,5. Jika kriteria ini terpenuhi, maka dapat disimpulkan bahwa lebih dari 50% varians dari indikator berhasil dijelaskan oleh konstruk laten yang bersangkutan [15]. Dapat dilihat pada tabel II, menunjukkan bahwa semua konstruk mencapai nilai AVE di atas ambang batas ini, yang mengkonfirmasi validitas konvergen dapat diterima.

Berdasarkan kriteria yang ditetapkan, suatu indikator dinyatakan memenuhi convergent validity apabila memiliki nilai loading factor minimal sebesar 0,70 [16]. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas melalui nilai CA dan CR juga menunjukkan hasil memadai, dengan nilai keduanya berada di atas 0,70. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa konstruk dalam penelitian ini memiliki konsistensi internal yang baik, sehingga instrumen dapat dikatakan reliabel. Berikut adalah hasil *outer loading* dan pengujian reliabilitas serta validitas konstruk disajikan pada Tabel II.

TABEL II  
HASIL VARIABEL KONFIRMATORI

Variabel	Kode	Pernyataan	LF
Content (C) [17] CA, CR, AVE = 0,894, 0,934, 0,852	C1	Saya merasa informasi yang tersedia pada website penerimaan POLRI sesuai dengan yang saya cari.	0,891
	C2	Informasi yang ditampilkan di website penerimaan POLRI mudah untuk saya pahami.	0,922
	C3	Saya merasa informasi yang disediakan oleh website penerimaan POLRI sudah cukup lengkap.	0,912
Accuracy (A) [17] CA, CR, AVE = 0,836, 0,901, 0,520	A1	Saya merasa website penerimaan POLRI sudah memberikan informasi yang benar dan akurat.	0,811
	A2	Saya merasa puas dengan tingkat keakuratan informasi yang disediakan oleh website penerimaan POLRI.	0,906
	A3	Saya merasa website penerimaan POLRI menyajikan informasi secara konsisten dan dapat dipercaya.	0,881
Format (F) [17]	F1	Saya merasa tampilan website penerimaan POLRI cukup menarik.	0,851

Variabel	Kode	Pernyataan	LF
CA, CR, AVE = 0,811, 0,889, 0,727	F2	Saya merasa desain menu dan navigasi pada website penerimaan POLRI tersusun dengan jelas dan rapi.	0,895
	F3	Saya merasa halaman-halaman di website penerimaan POLRI tersusun dengan urut dan rapi sehingga memudahkan saya dalam mencari informasi.	0,810
Ease Of Use (E) [17] CA, CR, AVE = 0,815, 0,890, 0,730	E1	Saya merasa website penerimaan POLRI mudah digunakan.	0,886
	E2	Saya merasa website penerimaan POLRI dapat diakses dengan mudah kapan saja dan di mana saja.	0,818
	E3	Saya merasa proses pendaftaran melalui website penerimaan POLRI cukup mudah untuk dilakukan.	0,858
Timeliness (T) [17] CA, CR, AVE = 0,776, 0,870, 0,691	T1	Saya dapat memperoleh informasi yang saya butuhkan dengan mudah melalui website penerimaan POLRI.	0,809
	T2	Saya merasa website penerimaan POLRI selalu menyajikan informasi yang terbaru.	0,863
	T3	Saya merasa informasi yang diberikan oleh website penerimaan POLRI disampaikan secara tepat waktu.	0,821
User Satisfaction (U) [17] CA, CR, AVE = 0,827, 0,897, 0,743	U1	Saya merasa puas menggunakan website penerimaan POLRI.	0,836
	U2	Saya merasa layanan yang diberikan oleh website penerimaan POLRI sudah memenuhi kebutuhan saya.	0,887
	U3	Saya merasa sistem dan informasi pada website ini sangat membantu proses pendaftaran saya.	0,863

Salah satu metode analisis statistik yang membedakan penelitian ini dari yang lain adalah pengujian *discriminant validity* [16]. Ketika validitas diskriminan tidak terpenuhi, hal ini menandakan bahwa terdapat kemiripan yang terlalu tinggi antara dua konstruk, sehingga keduanya mungkin mengukur konsep yang sama atau sangat mirip [18]. Pengujian validitas diskriminan dilakukan dengan menggunakan nilai *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) [19]. Suatu indikator dianggap memiliki kemampuan diskriminatif apabila nilai HTMT berada di bawah ambang batas 0,85 atau 0,90 [20]. Hasil yang ditampilkan dalam Tabel III menunjukkan bahwa tidak terdapat isu validitas diskriminan antar konstruk berdasarkan pengujian HTMT.

Berdasarkan hasil pengujian, seluruh indikator variabel dalam model memiliki nilai *outer loading* di atas 0,70, yang menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut mampu merepresentasikan konstruk secara valid. Selain itu, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk seluruh konstruk juga berada di atas 0,50, yang berarti lebih dari separuh varians indikator dapat dijelaskan oleh konstruk laten yang diukur. Nilai *Composite Reliability* (CR) dan *Cronbach's Alpha* (CA) dari semua konstruk juga lebih besar dari 0,70,

menandakan bahwa instrumen dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria reliabilitas yang baik. Selanjutnya, hasil pengujian validitas diskriminan menggunakan nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) menunjukkan bahwa seluruh nilai HTMT berada di bawah ambang batas 0,90. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas secara keseluruhan.

TABEL III  
HASIL UJI VALIDITAS DISKRIMINAN HTMT

	A	C	E	F	T	U
A						
C	0.896					
E	0.714	0.596				
F	0.752	0.674	0.874			
T	0.776	0.735	0.833	0.859		
U	0.729	0.639	0.855	0.827	0.892	

#### B. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Setelah tahap evaluasi terhadap model pengukuran konstruk dilakukan, langkah selanjutnya adalah melakukan Evaluasi model struktural yang dapat dilihat dari beberapa indikator. Pengujian ini menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya [21], meliputi R-square dan *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk menguji hipotesis.

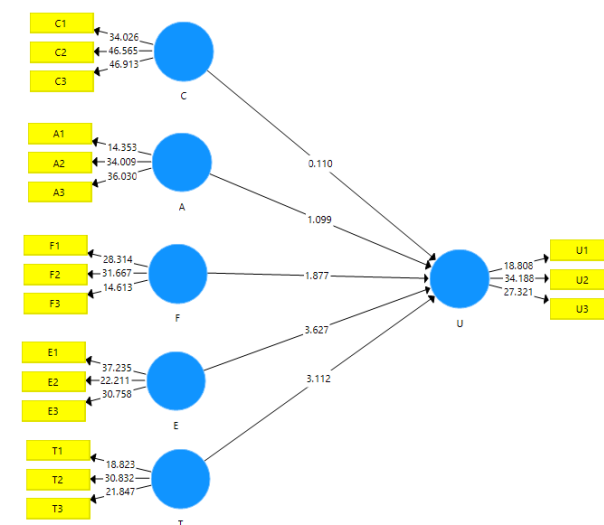
*Variance Inflation Factor* (VIF) digunakan untuk mengevaluasi apakah terdapat masalah multikolinearitas antar konstruk [13], dengan tujuan memastikan bahwa hubungan antar konstruk tidak dipengaruhi oleh korelasi yang terlalu tinggi [16]. Nilai VIF yang berada pada  $\geq 5$ , maupun  $\leq 0,2$ , mengindikasikan adanya potensi multikolinearitas (Inan et al., 2023). Berdasarkan hasil perhitungan yang ditampilkan pada Tabel IV, seluruh konstruk dalam penelitian ini memiliki nilai VIF yang berada dalam rentang 1,307 hingga 1,783. Dengan demikian, karena tidak ada nilai yang melebihi 5 atau kurang dari 0,2, dapat disimpulkan bahwa model bebas dari masalah multikolinearitas. Rincian hasil uji multikolinearitas disajikan dalam Tabel IV.

TABEL IV  
HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS (VIF DALAM)

	A	C	E	F	T	U
A						3.049
C						2.722
E						2.442
F						2.593
T						2.495
U						

Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan untuk menentukan apakah hipotesis yang diajukan dapat diterima atau ditolak [22]. Pengujian ini menggunakan perbandingan

antara nilai t-statistik dan p-value yang dihasilkan.



Gambar 2. Model Struktural

Dapat dilihat pada Gambar 2 pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai T-Statistics dan P-Values yang dihasilkan dari uji bootstrapping. Suatu hipotesis dikatakan signifikan apabila t-statistik  $> 1,96$  dan p-value  $< 0,05$  [23]. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Ease of Use dan Timeliness merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna, diikuti oleh Format, Accuracy, dan Content. Setiap indikator pada masing-masing variabel juga memiliki nilai kontribusi terhadap pembentukan variabel laten. Sebagai contoh, indikator C2 memiliki nilai kontribusi tertinggi dalam variabel Content yaitu sebesar 42,278, sedangkan indikator E1 memiliki nilai kontribusi tertinggi dalam variabel Ease of Use yaitu 35,332 [21].

TABEL V  
HASIL UJI HIPOTESIS

Hipotesis	Variabel	T statistics	P values	Keterangan
H1	A → U	1,136	0,256	Ditolak
H2	C → U	0,015	0,909	Ditolak
H3	E → U	3,652	0,000	Diterima
H4	F → U	1,899	0,058	Ditolak
H5	T → U	3,274	0,001	Diterima

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel V, terlihat bahwa variabel Ease of Use memiliki nilai path coefficient tertinggi terhadap kepuasan pengguna, yaitu sebesar 0,412, dengan nilai T-statistic = 3,652 dan p-value = 0,000, yang menunjukkan hubungan signifikan. Disusul oleh variabel Timeliness dengan path coefficient = 0,365, T-statistic = 3,274, dan p-value = 0,001. Sementara itu, variabel Content, Accuracy, dan Format masing-masing memiliki nilai p-value  $> 0,05$  dan T-statistic  $< 1,96$ , yang berarti tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H1: Accuracy tidak berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel

Accuracy memiliki nilai T-statistic sebesar 1,136 ( $< 1,96$ ) dan p-value sebesar 0,256 ( $> 0,05$ ). Karena kedua nilai tersebut tidak memenuhi kriteria signifikansi, maka dapat disimpulkan bahwa Accuracy tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, ketepatan informasi yang disajikan oleh sistem tidak menjadi faktor penentu utama dalam membentuk persepsi kepuasan pengguna terhadap website penerimaan Polri.

H2: Content tidak berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction. Nilai T-statistic untuk variabel Content adalah 0,015 ( $< 1,96$ ), dengan p-value sebesar 0,909 ( $> 0,05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa Content tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan kata lain, meskipun konten tersedia, pengguna mungkin menilai aspek lain lebih penting dalam menentukan kepuasan mereka terhadap sistem.

H3: Ease of Use berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction. Variabel Ease of Use memiliki nilai T-statistic sebesar 3,652 ( $> 1,96$ ) dan p-value 0,000 ( $< 0,05$ ). Karena memenuhi kriteria signifikansi, maka hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin mudah sistem digunakan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna.

H4: Format tidak berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction. Variabel Format menunjukkan nilai T-statistic sebesar 1,899 ( $< 1,96$ ) dan p-value sebesar 0,058 ( $> 0,05$ ). Meskipun mendekati ambang batas signifikansi, namun hasil ini menunjukkan bahwa Format tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ini berarti bahwa tampilan atau tata letak sistem belum cukup kuat untuk menjadi faktor yang menentukan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

H5: Timeliness berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction. Variabel Timeliness memperoleh nilai T-statistic sebesar 3,274 ( $> 1,96$ ) dan p-value sebesar 0,001 ( $< 0,05$ ). Dengan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa Timeliness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengguna cenderung merasa lebih puas ketika informasi disediakan tepat waktu dan tidak mengalami keterlambatan.

Selain itu, uji R-Square dapat digunakan untuk mengevaluasi tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen [24]. Nilai R-Square dibagi menjadi tiga kategori yaitu 0.75 (kuat), 0.50 (moderat), dan 0.25 (lemah) [14]. Berikut adalah hasil Uji R-Square yang disajikan pada Tabel VI:

TABEL VI  
HASIL UJI R-SQUARE

Variabel	R Square	R Square Adjusted	Keterangan
U	0,622	0,606	Moderat

Hasil analisis nilai koefisien determinasi pada Tabel VI menunjukkan bahwa konstruk User Satisfaction (U) memiliki nilai R Square sebesar 0,622, yang berarti bahwa sebesar 62,2% yang dikategorikan moderat. Variasi dalam kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh lima konstruk independen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model,

yang menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang cukup baik dalam menjelaskan kepuasan pengguna terhadap website penerimaan Polri dapat dijelaskan oleh konstruk-konstruk independen dalam model, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Sementara itu, nilai R Square Adjusted sebesar 0,606 mengindikasikan bahwa model tetap stabil meskipun telah dikoreksi untuk jumlah prediktor dan ukuran sampel yang digunakan.

Temuan ini mendukung validitas penggunaan model End User Computing Satisfaction (EUCS) dalam konteks evaluasi sistem informasi publik, khususnya untuk sistem rekrutmen digital Polri. Dengan demikian, model ini dapat dijadikan dasar dalam perumusan strategi pengembangan sistem yang lebih responsif, inklusif, dan berorientasi pada pengguna akhir.

#### IV. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh lima dimensi dalam model End User Computing Satisfaction (EUCS) terhadap kepuasan pengguna website penerimaan Polri. Dimensi yang diteliti mencakup content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness, dengan fokus utama untuk mengetahui sejauh mana masing-masing variabel tersebut berkontribusi secara signifikan terhadap pembentukan user satisfaction. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Partial Least Squares - Structural Equation Modeling (PLS-SEM), ditemukan bahwa hanya dua dari lima variabel yang terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yaitu ease of use dan timeliness. Ease of use menunjukkan nilai T-statistic sebesar 3,652 dengan p-value 0,000, sementara timeliness memiliki nilai T-statistic sebesar 3,274 dengan p-value 0,001. Hal ini menandakan bahwa kemudahan penggunaan serta ketepatan waktu dalam penyampaian informasi merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem. Sebaliknya, tiga variabel lainnya yaitu accuracy, content, dan format tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan, dengan masing-masing nilai T-statistic di bawah 1,96 dan p-value di atas 0,05.

Selanjutnya, temuan ini mengindikasikan bahwa dalam konteks penggunaan website penerimaan Polri, pengguna lebih menghargai aspek fungsional seperti kemudahan akses dan kecepatan sistem dibandingkan keakuratan informasi, kelengkapan konten, maupun tampilan visual antarmuka. Lebih lanjut, nilai R-Square sebesar 0,622 menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan penjas yang bersifat moderat, di mana 62,2% variasi dari kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh lima konstruk independen yang diuji dalam model. Nilai R-Square Adjusted sebesar 0,606 juga menunjukkan bahwa model tetap stabil terhadap jumlah prediktor dan ukuran sampel yang digunakan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model EUCS cukup efektif dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem pendaftaran online Polri, khususnya melalui dimensi kemudahan penggunaan dan

ketepatan waktu. Temuan ini memberikan dasar yang kuat bagi pengelola sistem untuk memfokuskan pengembangan layanan digital yang lebih responsif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan aktual pengguna.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] L. Natika, "Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik," *World Public Adm. J.*, vol. 6, no. 1, pp. 1–11, 2024, doi: 10.37950/wpaj.v6i1.2040.
- [2] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update," *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003, doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.
- [3] J. M. Informatika and S. I. Misi, "Evaluasi kepuasan pengguna dan identifikasi dimensi prioritas pada aplikasi hr sidawai dengankerangka eucs," vol. 8, pp. 102–109, 2025.
- [4] I. Herwati, J. P. Ayu, and L. Mustafida, "End User Computing Satisfaction of Hospital Information System in Mitra Delima Hospital," *J. Manaj. Kesehat. Indones.*, vol. 11, no. 3, pp. 260–268, 2023.
- [5] P. Sistem, I. Manajemen, and K. Simpeg, "Analisis Metode Eucs Dan Hot-Fit Dalam Mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG)," 2021.
- [6] H. Setiawan, D. Novita, P. Studi, S. Informasi, U. Multi, and D. Palembang, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS User Satisfaction Analysis of the KAI Access Application as a Train Ticket Booking," vol. 2, no. 2, pp. 162–175, 2021.
- [7] A. Yudistira, D. Novita, P. Studi, S. Informasi, U. Multi, and D. Palembang, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)," vol. 3, no. 2, pp. 176–188, 2022.
- [8] M. Sylvie and K. Pascal, "Mobile Money : décryptage d'une succes story africaine Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," no. October, 2021, doi: 10.2307/249008.
- [9] A. Nasution, A. Hasairin, W. Arwita, C. Challenges, H. Aldowah, and S. Ghazal, "Analysis of student satisfaction of e-learning using the end-user computing satisfaction method during the Covid-19 pandemic Analysis of student satisfaction of e-learning using the end-user computing satisfaction method during the Covid-19 pandemic," doi: 10.1088/1742-6596/1700/1/012012.
- [10] A. Alshehri and R. O. Keefe, "Analyzing Social Media to Assess User Satisfaction with Transport for London's Oyster Analyzing Social Media to Assess User Satisfaction with Transport for London's Oyster," *Int. J. Human-Computer Interact.*, vol. 00, no. 00, pp. 1–10, 2018, doi: 10.1080/10447318.2018.1526442.
- [11] D. Penelitian, I. Pendidikan, N. Suriani, and M. S. Jailani, "Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau," *IHSAN J. Pendidik. Islam*, vol. 1, pp. 24–36, 2023, [Online]. Available: <https://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan/article/view/55>
- [12] J. F. Hair, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, "PLS-SEM : Indeed a silver bullet PLS-SEM : Indeed a Silver Bullet," no. February 2014, 2011, doi: 10.2753/MTP1069-6679190202.
- [13] C. F. Risdiyanto and D. I. Inan, "Analysis of Supporting and Inhibiting Factors in Switching to Adopting Mobile Banking in West Papua Utilizing PLS-SEM and Status Quo Bias Perspective Analisis Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Beralih Mengadopsi Mobile Banking di Papua Barat Memanfaatkan PLS-SEM dan Perspektif Status Quo Bias," vol. 4, no. April, pp. 637–646, 2024.
- [14] P. E. Setiawati, D. I. Inan, R. N. Wurahra, R. Juita, and M. Sanglise, "No Title," vol. 9, no. 3, pp. 1494–1505, 2024.
- [15] J. F. Hair, G. T. M. Hult, and C. M. Ringle, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*.
- [16] J. F. H. Jr, L. M. Matthews, R. L. Matthews, and O. Magdeburg, "PLS-SEM or CB-SEM : updated guidelines on which method to use Marko Sarstedt," vol. 1, no. 2, 2017.
- [17] L. Darwati, "Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," vol. 12, no. 2, pp. 34–42, 2022.
- [18] M. Sarstedt, C. M. Ringle, and J. F. Hair, *Partial Least Squares Structural Equation Modeling*, no. July. 2021. doi: 10.1007/978-3-319-05542-8.
- [19] J. H. Kandami, D. I. Inan, R. Juita, L. Y. Baisa, and J. H. Kandami, "Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika Development and Evaluation of Android-based Infrastructure Rental Application : A Design Science Research Approach," *J. Teknol. dan Manajemen Inform.*, vol. 10, no. 1, pp. 37–47, 2024.
- [20] M. Patabang, D. I. Inan, A. Matualage, and M. Indra, "The Moderation Effect of Technology Anxiety on Digital Transformation Readiness in Public Universities : An Organizational Readiness Approach," vol. 10, no. 2, pp. 59–70, 2024.
- [21] K. Harefa, "Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," vol. 7, no. 4, pp. 896–905, 2022.
- [22] D. I. Inan, F. F. Soemawilaga, F. Melinda, P. Puspacinantya, and Y. Amalia, "Service quality and self-determination theory towards continuance usage intention of mobile banking," vol. 14, no. 2, pp. 303–328, 2021, doi: 10.1108/JSTPM-01-2021-0005.
- [23] D. I. Inan *et al.*, "Because Follower Experience Matters: The Continuance Intention to Follow Recommendation of the Influencer," vol. 2022, 2022, doi: 10.1155/2022/3684192.
- [24] A. D. Oktavia and D. I. Inan, "Analysis of Factors Determining E-Wallet Adoption in West Papua : Extended UTAUT 2 and Perceived Risk Analisis Faktor-faktor Penentu Adopsi E-Wallet di Papua Barat : Extended UTAUT 2 dan Perceived Risk," vol. 4, no. April, pp. 587–600, 2024.