

**PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI DATA
PEMILIH DENGAN MODEL EUCS DI KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Disusun Oleh:

AFISIA DEWIMA

H76216054

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : AFISIA DEWIMA

NIM : H76216054

Program Studi : Sistem Informasi

Angkatan : 2016

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: **“PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI DATA PEMILIH DENGAN MODEL EUCS DI KOMISI PEMILIHAN UMUM DI KOTA SURABAYA”**. Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 12 November 2020

Yang Menyatakan,



Afisia Dewima

NIM: H76216054

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Oleh:

NAMA : AFISIA DEWIMA

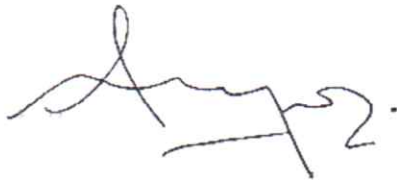
JUDUL : PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM INFORMASI DATA PEMILIH
DENGAN MODEL EUCS DI KOMISI
PEMILIHAN UMUM KOTA SURABAYA

NIM : H76216054

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 04 Agustus 2020

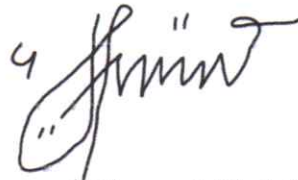
Dosen Pembimbing I



Yusuf Amrozi, M.MT

NIP. 197607032008011014

Dosen Pembimbing II



Mohammad Khusnu Milad, M. MT

NIP. 197901292014031002

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi Afisia Dewima ini telah dipertahankan

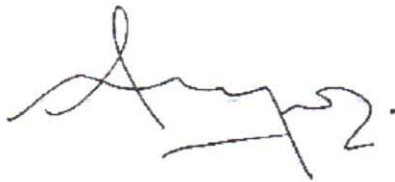
Di depan tim penguji skripsi secara daring

Di Jember, 13 Agustus 2020

Mengesahkan,

Dewan Penguji

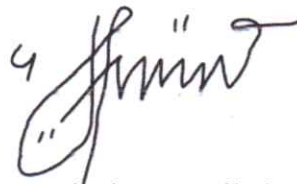
Penguji I



(Yusuf Amrozi, M.MT)

NIP. 197607032008011014

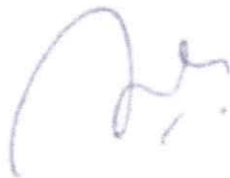
Penguji II



(Mohammad Khusnu Milad, M. MT)

NIP. 197901292014031002

Penguji III



(Indri Sudanawati Rozas, M. Kom)

NIP. 198207212014032001

Penguji IV



(Nita Yalina, S.Kom., M.MT)

NIP. 198702082014032003

Mengetahui,

Plt. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Ampel Surabaya



Dr. Evi Fatimatur Rusydiyah, M.Ag

NIP. 197312272005012003

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : AFISIA DEWIMA
NIM : H76216054
Fakultas/Jurusan : SAINS DAN TEKNOLOGI / SISTEM INFORMASI
E-mail address : afisia091297@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

**PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI DATA PEMILIH
DENGAN MODEL EUCS DI KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA SURABAYA**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 10 November 2020

Penulis

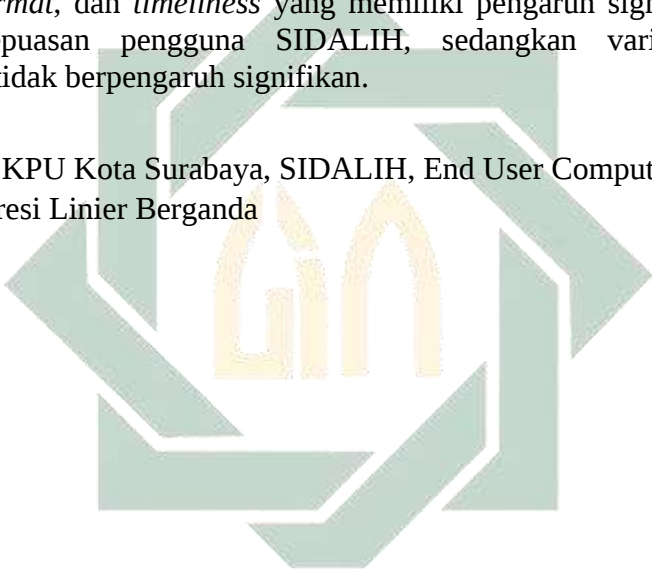


(Afisia Dewima)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kepuasan pengguna SIDALIH di wilayah kerja Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Model yang terdiri dari lima variabel: *content*, *accuracy*, *format*, *ease to use*, dan *timeliness*. Kota Surabaya dipilih sebagai lokasi penelitian karena Surabaya sebagai kota terbesar kedua di Indonesia telah sering dipilih sebagai barometer utama dalam mengevaluasi keberhasilan suatu program atau kebijakan. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda untuk menentukan hubungan kausalitas antara variabel independen dalam Model EUCS dengan kepuasan pengguna SIDALIH sebagai variabel dependen. Sampel penelitian sebanyak 62 responden diambil dari semua pengguna SIDALIH di Kantor KPU dan 31 PPK di Kota Surabaya menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada empat variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, dan *timeliness* yang memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna SIDALIH, sedangkan variabel kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan.

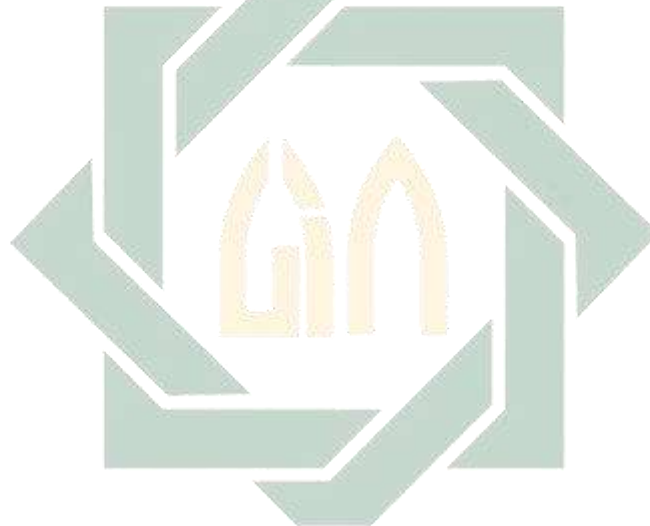
Kata Kunci : KPU Kota Surabaya, SIDALIH, End User Computing Satisfaction, Analisis Regresi Linier Berganda



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

ABSTRACT

This study aims to determine the factors that influence the increase of SIDALIH user satisfaction in the working area of the Election Commission of Surabaya City using the End User Computing Satisfaction Model (EUCS) which consists of five variables: content, accuracy, format, ease to use, and timeliness. The city of Surabaya was chosen as a research location because Surabaya as the second largest city in Indonesia has often been chosen as the main barometer in evaluating the success of a program or policy. The analytical tool used in this study is Multiple Linear Regression Analysis to determine the causality relationship between the independent variables in the EUCS Model and SIDALIH user satisfaction as the dependent variable. Research samples from 62 respondents were taken from all SIDALIH users at the KPU Office and 31 PPK in Surabaya using a purposive sampling technique. The results showed that there were four variables namely content, accuracy, format, and timeliness that had a significant and positive effect on SIDALIH user satisfaction, while the ease of use variable had no significant effect.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

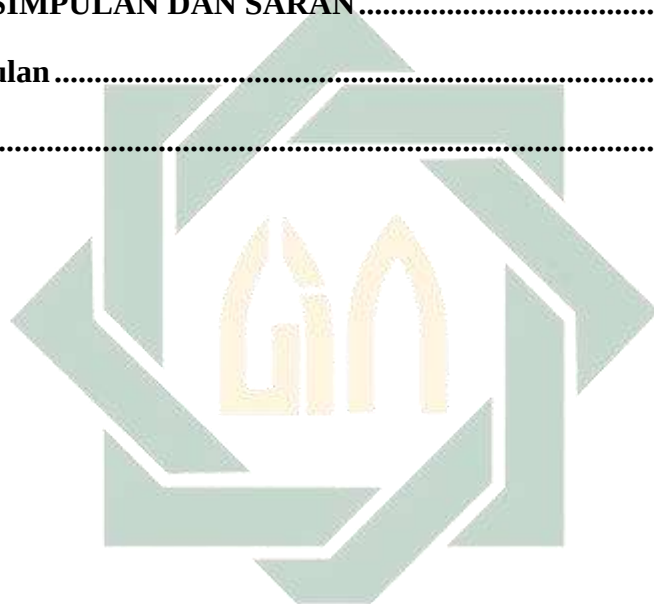
DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	1
BAB 1. PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Batasan Masalah.....	8
1.6. Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 2. KAJIAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....	9
2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu	9
2.2 Tinjauan Umum.....	12
2.2.1 Sistem Informasi	12
2.2.2 Sistem Data Pemilih	14
2.2.3 Tampilan SIDALIH	16
2.3 Dasar Teori.....	17
2.3.1 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi	17
2.3.2. EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>).....	18

2.4. Kerangka Konseptual Penelitian	20
2.5. Hipotesis Penelitian	21
2.6. Integrasi Keilmuan	22
2.6.1. HR Muslim 1650.....	23
2.6.2. QS At-Taubah (9) : 23	23
2.6.3. QS Al-Maidah (5) : 57.....	24
2.6.4. QS Al-Jasiyah : 13	25
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	26
3.2 Populasi.....	26
3.3. Sampel.....	27
3.4 Jenis dan Sumber Data	28
3.5 Metode Pengumpulan data	29
3.6 Definisi Operasional Variabel	30
3.6.1 Variabel Bebas (<i>independent variable</i>)	30
3.6.2 Variabel Terikat (<i>dependent variable</i>)	35
3.7 Metode Analisis.....	36
3.7.1 Pengujian Instrumen Penelitian	36
3.7.2. Uji Normalitas Data	39
3.7.3. Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.7.5 Pengujian Hipotesis.....	41
3.8 Alur Penelitian	43
3.9 Lokasi Penelitian.....	45
3.10 Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	47

4.1.1	Komisi Pemilihan Umum	47
4.1.2	Lokasi Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya	48
4.1.3	Visi dan Misi Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya	49
4.1.4	Struktur Organisasi Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya	49
4.1.5	Gambaran Umum SIDALIH	50
4.1.6	Tahapan SIDALIH	53
4.1.7	Sumber Daya Manusia	55
4.2	Profil Responden	55
4.2.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	56
4.3	Deskripsi Statistik Variabel Penelitian	57
4.3.1.	Deskripsi Variabel <i>Content</i>	57
4.3.2.	Deskripsi Variabel <i>Accuracy</i>	58
4.3.3.	Deskripsi Variabel <i>Format</i>	59
4.3.4.	Deskripsi Variabel <i>Ease to use</i>	60
4.3.5.	Deskripsi Variabel <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu)	60
4.3.6.	Deskripsi Variabel <i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)	61
4.4	Analisis Data dan Pembahasan	62
4.4.1	Pengujian Validitas	62
4.4.2	Pengujian Reliabilitas	63
4.4.3	Pengujian Normalitas Data	64
4.4.4	Analisis Regresi Linier Berganda	68
4.4.5	Uji Asumsi Klasik	65
4.4.6	Uji Hipotesis	69
4.5	Pembahasan	71
4.5.1.	Pengaruh <i>Content</i> (Isi) Terhadap Kepuasan Pengguna SIDALIH	72

4.5.2 Pengaruh <i>Accuracy</i> (Keakuratan) Terhadap Kepuasan Pengguna SIDALIH	73
4.5.3 Pengaruh <i>Format</i> (Bentuk) Terhadap Kepuasan Pengguna SIDALIH	74
4.5.4 Pengaruh <i>Ease to Use</i> (Kemudahan Pemakaian) Terhadap Kepuasan Pengguna SIDALIH	75
4.5.5 Pengaruh <i>Timeliness</i> (Ketepatan waktu) Terhadap Kepuasan Pengguna SIDALIH.....	77
4.6 Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	80



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

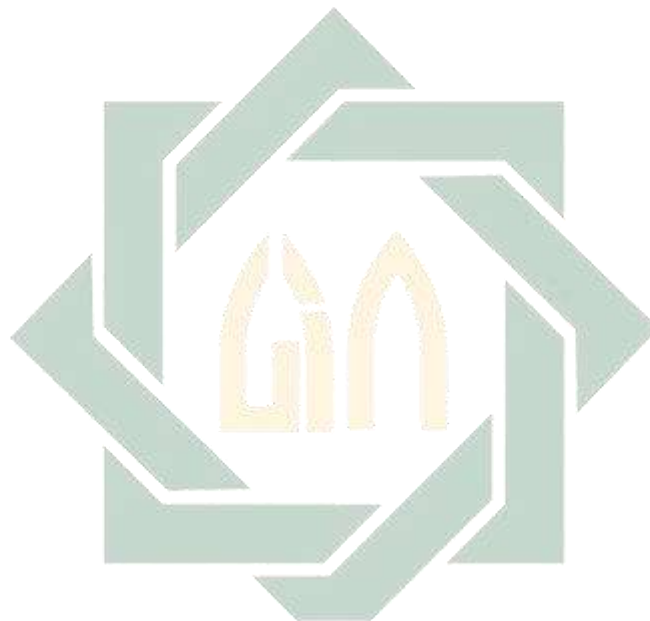
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3. 1 Rincian Responden Penelitian Berdasarkan Jabatan	29
Tabel 3. 2 Rencana Waktu Penelitian	43
Tabel 4. 1 Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4. 2 Tabel Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4. 3 Jawaban Responden Terhadap Variabel Content.....	60
Tabel 4. 4 Jawaban Responden Terhadap Variabel Accuracy	61
Tabel 4. 5 Jawaban Responden Terhadap Variabel Format.....	62
Tabel 4. 6 Jawaban Responden Terhadap Variabel Ease to use	63
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Terhadap Variabel Timeliness.....	63
Tabel 4. 8 Jawaban Responden Terhadap Variabel User Satisfaction.....	64
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Reliabilitas	66
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas Data.....	67
Tabel 4. 12 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas Model Penelitian.....	72
Tabel 4. 15 Hasil Uji T.....	73
Tabel 4. 16 Hasil Uji F.....	74

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

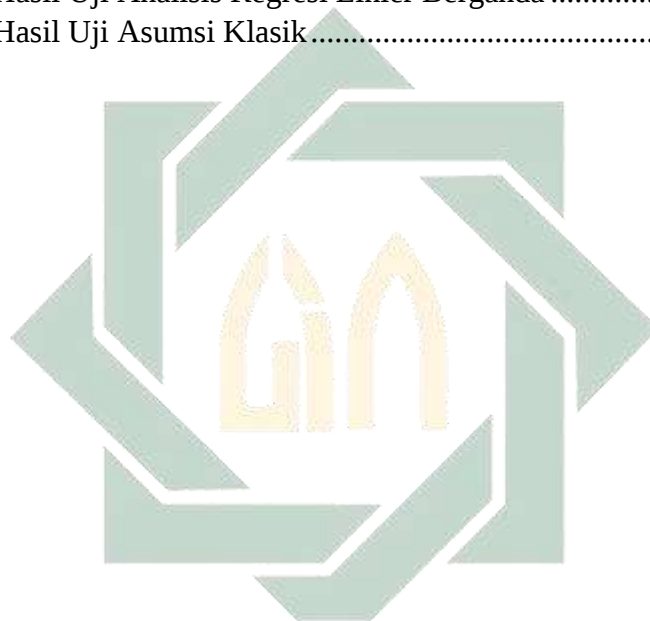
Gambar 2. 1 Tampilan Login pada SIDALIH	17
Gambar 2. 2 Tampilan Halaman Utama pada SIDALIH.....	18
Gambar 2. 3 Metode EUCS	20
Gambar 2. 4 Kerangka Konseptual Penelitian	22
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	41
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi KPU Kota Surabaya	53
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroksidasitas	71



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2. Data Penelitian.....	1
Lampiran 3. Tabel Distribusi Frekuensi Profil Responden dan Variabel Penelitian	7
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	14
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	19
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas	25
Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	26
Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	27



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi semakin berkembang serta memberikan perubahan yang besar dan sangat signifikan bagi Sistem Informasi yang merupakan pelayanan dari setiap sistem yang ada (Hanief & Jefriana, 2018). Pemerintah menggunakan teknologi informasi sebagai pendukung pencapaian dan membantu mengelola rencana-rencana strategis untuk mengembangkan sistem informasi yang bertujuan sebagai suatu hal yang dapat mendukung suatu pencapaian, sasaran tujuan, visi dan misi dalam instansi tersebut (Utami et al., 2016).

Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia (KPU RI) adalah salah satu instansi yang sangat membutuhkan dukungan sistem informasi yang baik. KPU RI bertanggungjawab sebagai pihak penyelenggara Pemilihan Umum (Pemilu) dan Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada). Pemilu merupakan kegiatan pemungutan suara untuk memilih para anggota Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), para anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), Presiden dan Wakil Presiden, dan para anggota Dewan Perwakilan Daerah (DPD) yang dilaksanakan sesuai kaidah “luberjurdil” secara langsung, umum, terbuka, bebas, rahasia, jujur dan adil dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemungutan suara dari setiap warga merupakan tahapan penting dari proses pemilu karena proses pemungutan suara akan memilih pemimpin bangsa Indonesia serta perangkat-perangkat pemerintahan yang diangkat dan dipilih langsung oleh rakyat (Alfian, et al., 2019). Sedangkan Pilkada merupakan mekanisme demokrasi yang memberikan hak kepada rakyat untuk memilih sendiri kepala daerahnya masing-masing yang mereka anggap mampu memperjuangkan kepentingan masyarakat (Sutrisno, 2017).

Dalam seluruh rangkaian penyelenggaraan Pemilu, terdapat beberapa tahapan yang dilakukan oleh KPU. Salah satu tahapan penting dan strategis adalah tahapan penyusunan daftar pemilih mulai dari tingkatan Rukun Tetangga (RT), Rukun Warga (RW), Kelurahan, Kecamatan, Kabupaten/Kota, hingga Provinsi (Mahendra et al., 2018). Daftar pemilih yang benar dan lengkap akan mampu

meningkatkan kualitas pemilu karena setiap warga dijamin dapat menggunakan hak pilihnya. Data pemilih yang benar dapat diperoleh melalui kegiatan pemutakhiran data pemilih pada pemilu sebelumnya. Kegiatan ini akan menentukan tahapan penyelenggaraan pemilu selanjutnya seperti penentuan jumlah Tempat Pemungutan Suara (TPS), alokasi logistik, pola sosialisasi pemilu, kampanye, penghitungan dan rekapitulasi hasil suara. Kegiatan penyusunan daftar pemilih diawali dengan penyusunan Daftar Pemilih Sementara (DPS). Setelah pengumuman DPS, KPU memberikan waktu selama 14 hari kerja kepada masyarakat untuk memberikan tanggapan dalam rangka perbaikan DPS ini misalnya jika ada pemilih yang belum terdaftar sebagai pemilih tetap, data pemilih belum benar, pemilih yang sudah meninggal, pemilih yang terdaftar ternyata masih dibawah umur, pindah domisili, pemilih yang tidak dikenal, anggota aparaturnegara seperti TNI/POLRI, hilang ingatan, salah alamat, dan pemilih yang terdaftar lebih dari satu kali (Halawa, 2016). Jika kejadian-kejadian tersebut memang ada maka dalam waktu maksimal 10 hari KPU harus segera melakukan perbaikan DPS. Selanjutnya DPS yang sudah diperbaiki akan ditetapkan sebagai Daftar Pemilih Tetap (DPT). Kualitas dari daftar pemilih akan menentukan kualitas penyelenggaraan pemilu dan pilkada di Indonesia. Dalam rangka peningkatan kualitas data pemilih, KPU telah mengoperasionalkan proses pemutakhiran daftar pemilih menggunakan Sistem Data Pemilih (SIDALIH) pada semua tingkatan penyelenggaraan pemilu mulai dari KPU RI selaku panitia penyelenggara utama hingga Panitia Pemungutan Suara (PPS) di tingkat desa.

Sesuai dengan amanat Undang Undang Nomor 8 tahun 2012 tentang Pemilihan Umum Anggota DPR, DPD dan DPRD yang tertuang dalam pasal 48 ayat 1,2 dan 3. Pasal 48 ayat 1 disebutkan bahwa KPU dan KPU Kabupaten/Kota dalam menyediakan data pemilih, baik Daftar Pemilih Sementara (DPS) maupun Daftar Pemilih Tetap (DPT) menggunakan Sistem Informasi Data Pemilih (SIDALIH) yang telah terintegrasi dengan sistem informasi administrasi kependudukan. SIDALIH KPU merupakan sistem dari teknologi informasi yang bertujuan untuk memproses penyelenggaraan Pemilu atau Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) dalam menyusun data pemilih, mengkoordinasikan dengan pihak-

pihak terkait, serta mengumumkan data-data pemilih. SIDALIH diciptakan terutama untuk menghindari adanya data pemilih ganda (Cahyaningsih, 2019). Selama masa Pemilu dan Pilkada, SIDALIH sangat berperan penting dalam menyusun, mengkoordinasi, dan mengumumkan data pemilih secara terpilah. Pembagian ini terdiri dari tiga belas elemen yang tersedia yaitu Nomer, Nomer KK, NIK, Nama, Tempat Lahir, Tanggal Lahir, Usia, Status Perkawinan (Belum/Sudah/Pernah), Jenis Kelamin, Jalan/Dukuh, RT, RW, dan Disabilitas. Meskipun sudah dilakukan verifikasi faktual, penyusunan, koordinasi dan menetapkan daftar pemilih secara terpilah, namun sampai dengan pelaksanaan Pemilihan Presiden Tahun 2019 masih muncul adanya data pemilih data dalam Daftar Pemilih Tetap (DPT) yang sudah diumumkan. Sebagai alat bantu sistem pemutakhiran daftar pemilih, SIDALIH dioperasikan oleh para operator dan pengambil keputusan di KPU mulai dari KPU pusat maupun yang ada di daerah (Wibowo, 2009). Sejak ditetapkannya SIDALIH sebagai sistem informasi dalam pemutakhiran data pemilih hingga saat ini belum pernah dilakukan kajian maupun penelitian mengenai kepuasan pengguna sistem tersebut.

Menurut (Mahendra, 2018) banyak masalah yang seringkali muncul adalah Daftar Pemilih Tetap (DPT) yang banyak mengalami masalah. Kesalahan-kesalahan kecil dalam penyusunan DPT akan memiliki dampak yang besar pada keberhasilan proses Pemilu dan penegakan nilai-nilai demokrasi. Hal tersebut menjadi penting untuk dilakukan penelitian terhadap pengukuran tingkat kepuasan pengguna SIDALIH karena tingkat kepuasan pengguna akan menunjukkan citra yang baik dan positif dan mendapatkan kepercayaan di mata. Tampilan sistem yang menyenangkan dan nyaman dipandang bagi masyarakat untuk sekadar mencari informasi yang terkait hak pilihnya hingga pada keputusan masyarakat untuk menggunakan hak konstitusionalnya memiliki daya tarik emosional tersendiri. Masukan-masukan mengenai parameter ini mendapatkan keyakinan bahwa penelitian ini sangat mungkin untuk dilaksanakan serta mendorong peneliti untuk mengevaluasi sejauh mana kepuasan pengguna SIDALIH untuk menjadi bahan pertimbangan pihak terkait dalam melakukan pengembangan agar tampilan dan

akurasi SIDALIH mampu untuk membangun citra positif di mata masyarakat serta mendapat kepercayaan dari masyarakat.

Penerapan teknologi informasi dalam proses pemutakhiran data pemilih menarik untuk dikaji karena suatu teknologi tidak hanya berkaitan dengan teknologi itu sendiri, tetapi juga memiliki keterkaitan dengan pengguna (*user* maupun *end-users*), organisasi kerja maupun lembaga yang menggunakan maupun perilaku dari pengguna. Oleh sebab itu, salah satu pengukuran tingkat kerja sistem organisasi kerja Lembaga dengan melakukan penilaian mengenai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna system informasi dan perbaikan SIDALIH agar digunakan dengan optimal. Oleh sebab itu, salah satu pengukuran tingkat kinerja SIDALIH dengan melakukan penilaian mengenai sejauh mana tingkat kepuasan serta penerimaan pengguna SIDALIH (Djunanto & Papilaya, 2018).

Salah satu model untuk mengoreksi maupun mengevaluasi suatu sistem informasi adalah dengan menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada suatu sistem aplikasi dengan cara membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Model evaluasi pada EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1998). Evaluasi sistem informasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepada kepuasan (*satisfaction*) serta pengguna akhir (*end user*) terhadap aspek teknologi berdasarkan beberapa dimensi seperti isi, keakuratan, format, ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan sistem.

Beberapa penelitian yang menjadi landasan dari penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Steve & Michael (2015) yang membahas tentang faktor pendorong kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS. Berikutnya, penelitian yang dilakukan oleh Chin & Lee (2000) yang membahas tentang tingkat perilaku pengguna sistem informasi dengan membandingkannya terhadap perilaku sikap pengguna sistem informasi sehingga dapat di ketahui tingkat efektifitas suatu sistem informasi. Penelitian ini juga mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Ariaji (2015) untuk mengetahui serta mengukur tingkat keberhasilan suatu sistem informasi berdasarkan kepuasan pengguna pada tingkat akhir. *End-user Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan

dari pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan pada sebuah sistem informasi. Metode EUCS dikembangkan oleh (Doll & Torkzadeh, 1988). Evaluasi menggunakan metode ini lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap beberapa aspek teknologi, dengan menilai lima buah variabel yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*.

Komponen dalam sistem informasi mencakup perangkat keras, perangkat lunak, dan brainware. Komponen perangkat otak adalah sumber daya manusia sebagai pengguna dari sistem informasi sehingga kepuasan dari pengguna aplikasi SIDALIH adalah sebuah faktor penting dalam kinerja sistem informasi. Evaluasi dari aplikasi SIDALIH khususnya terkait pengukuran kepuasan pengguna merupakan kebutuhan yang cukup mendesak karena SIDALIH sudah digunakan oleh KPU sejak delapan tahun yang lalu.

Kepuasan pengguna merupakan hasil dari penilaian seseorang terhadap suatu hal yang diharapkannya saat membeli maupun mengkonsumsi suatu produk. Harapan itu kemudian dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja produk yang diterimanya (Supranto, 2011:233). Jika harapannya lebih tinggi daripada kinerja produk, dia akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama atau lebih rendah dari pada kinerja produk ia akan merasa puas (Damayanti et al, 2018). Dengan penelitian ini dapat diketahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna SIDALIH sehingga nantinya dapat direkomendasikan kepada pihak KPU untuk mempertahankan beberapa aspek yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna, serta memberikan rekomendasi evaluasi serta perbaikan pada kinerja SIDALIH yang belum memuaskan pengguna agar segala aspek memiliki kategori Sangat Memuaskan.

Penelitian ini akan menggunakan lima indikator dalam EUCS yaitu: *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Dengan harapan bisa dijadikan barometer terlihat Kota Surabaya sebagai kota terbesar kedua di Indonesia sehingga bisa memberikan gambaran kepada kota-kota lainnya. Kepuasan pengguna SIDALIH dalam pelaksanaan pemilu dan pilkada oleh para penyelenggara mulai dari KPU RI sampai Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) akan menunjukkan tingginya kepercayaan para penyelenggara tersebut akurasi

daftar pemilih yang menjadi salah satu syarat keberhasilan dan keabsahan penyelenggaraan kegiatan Pemilu dan Pilkada.

1.2 Perumusan Masalah

Penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna SIDALIH di KPU Kota Surabaya dengan menggunakan model yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988:259) yaitu *End-User Computer Satisfaction* atau disingkat EUCS. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan, permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pengguna SIDALIH di KPU Kota Surabaya dari aspek *Content, Accuracy, Format, Ease of Use*, dan *Timeliness*?
2. Seberapa besar kontribusi dari dimensi EUCS tersebut terhadap kepuasan pengguna SIDALIH pada sistem informasi KPU Kota Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan gambaran kepuasan pengguna terhadap Aplikasi SIDALIH dari aspek *Content, Accuracy, Format, Ease of Use*, dan *Timeliness* serta dari dimensi EUCS tersebut terhadap kepuasan pengguna SIDALIH pada KPU Kota Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian yang dilakukan yaitu memberikan informasi kepada KPU Kota Surabaya dan pihak-pihak terkait.

1. Akademisi

Penelitian ini mampu menambah ilmu pengetahuan peneliti selama masa perkuliahan yang telah didapatkan yang dapat diterapkan kepada masyarakat khususnya dalam menganalisis kesuksesan penggunaan SIDALIH KPU.

2. Komisi Pemilihan Umum

KPU khususnya KPU Kota Surabaya dapat memanfaatkan hasil analisis penelitian untuk meningkatkan kinerja SIDALIH sehingga mampu menyediakan data pemilih yang lebih cepat dan akurat.

3. Masyarakat

Peningkatan kepuasan pengguna SIDALIH KPU diharapkan dapat menghasilkan informasi daftar pemilih yang lebih akurat kepada masyarakat yang sampai saat ini sering mengeluh karena masih banyak ditemukan kesalahan-kesalahan pada SIDALIH.

1.5. Batasan Masalah

Untuk menjaga penelitian dari masalah-masalah termasuk bahasan diluar cakupan yang ada, maka disusun batasan-batasan masalah sebagai berikut.

1. SIDALIH merupakan aplikasi sistem informasi berbasis website yang digunakan oleh KPU RI sebagai alat bantu pemutakhiran data pemilih untuk penyelenggaraan PEMILU dan PILKADA yang akan ditetapkan dalam Daftar Pemilih Tetap (DPT).
2. SIDALIH merupakan aplikasi sistem informasi berbasis website yang membantu meminimalisir adanya Data Pemilih Ganda.
3. Pengambilan data penelitian dilakukan pada bulan Mei – Juni 2020.
4. Pelaksanaan PEMILU yang digunakan sebagai dasar analisis pengukuran kesuksesan implementasi SIDALIH adalah pelaksanaan Pemilihan Presiden Tahun 2019.

BAB 2. KAJIAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tetap mengacu dan berlandaskan pada penelitian terdahulu terkait pengukuran tingkat kepuasan pengguna Sistem Data Pemilih (SIDALIH) menggunakan Model End-User Computer Satisfaction (EUCS) pada KPU Kota Surabaya, diantaranya dapat dijelaskan pada Tabel 2.1 berikut ini.

Tabel 2. 1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Tahun	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Temuan Penelitian
2014	Lovri Dahliana, Zuhendra, Ahmaddul Hadi	Kontribusi <i>End-User Computing Satisfaction</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Website Portal Akademik Pada Sistem <i>SMART CAMPUS</i> UNIVERSITAS NEGERI PADANG	<i>Content, Accuracy, Format, Easy to use, timeliness</i>	Seluruh dimensi EUCS secara bersama-sama memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP sebesar 92,70%
2016	Nurmaini Dalimunthe, Cici Ismiati	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) Dengan Metode EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau)	EUCS (End User Computing Satisfaction) satisfaction variable	Tingkat kepuasan pemustaka terhadap OPAC secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori setuju-pemustaka merasa puas menggunakan OPAC, dengan nilai persentase sebesar 74,10%

Tahun	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Temuan Penelitian
2017	Anisa Sri Restanti, Endah Yuni Astuti	Analisis <i>End-User Computing Satisfaction</i> pada <i>Online Public Access Catalogue "Izylib"</i> di Lingkungan Universitas Jenderal Soedirman	EUCS (End User Computing Satisfaction) satisfaction variable	Tingkat kepuasan pemustaka terhadap Online Public Access Catalogue "Izylib" di lingkungan Universitas Jenderal Soedirman berada pada kategori puas
2018	Novia Titis Sulistyani, Sri Siswanti, Setyowati	Analisis End User Computer Satisfaction Sistem Pembuatan E-KTP di Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo	Isi sistem informasi (X1), Akurasi sistem informasi (X2), Kemudahan (X3), Kepuasan Sistem Informasi (Y)	Variabel Isi Sistem Informasi, Akurasi Sistem Informasi, dan Kemudahan Sistem Informasi secara partial dan simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Sistem Informasi
2018	T. Husain dan Agus Budiyantra	Analisis <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS) dan <i>WebQual 4.0</i> Terhadap Kepuasan Pengguna	EUCS <i>usability</i> (USAB), <i>information quality</i> (INQUA), dan <i>service interaction</i> (SERINT) sebagai variabel bebas, dan kepuasan pengguna (SAT) sebagai variabel terikat	<i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS) berpengaruh signifikan dengan arah yang negatif terhadap Kepuasan Pengguna artinya bahwa <i>website</i> tidak efektif dalam mengevaluasi Kepuasan Pengguna.

Tahun	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Temuan Penelitian
2018	Ahmad Fitriansyah, dan Ibnu Harris	Penerapan Dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web	<i>Content (X1), accuracy (X2), Format (X3), ease of use (X4), dan timeliness (X5)</i> dan kepuasan pengguna (Y)	Situs web Universitas Universal belum cukup memuaskan bagi pengguna. Variabel <i>ease of use</i> adalah faktor yang dominan dalam menciptakan kepuasan pengguna
2018	Asih Prasetyowati, Roro Kushartanti	User Satisfaction Analysis of Primary Care Information Systems in Semarang City with EUCS Model	EUCS (End User Computing Satisfaction) satisfaction variable	Indeks kepuasan pengguna aplikasi P-care adalah 75,5 (kategori puas)
2018	Asti Shofi Damayanti, Yusi Tyroni Mursityo, Admaja Dwi Herlambang	Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>)		
2019	Apris Robi Darwi dan Efrizon	Analisis Kepuasan Pengguna E-learning Sebagai Pendukung Aktivitas Pembelajaran	EUCS (End User Computing Satisfaction) satisfaction variable	Variabel di dalam metode EUCS secara bersama sama berkontribusi signifikan sebesar 45% kepada kepuasan pengguna sistem informasi <i>e-learning</i> di jurusan teknik elektronika FT UNP

Tahun	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Temuan Penelitian
2020	Nanny Raras Setyoningrum	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction(EUCS)	EUCS (End User Computing Satisfaction) variable	Tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna sebesar 78,69% dengan gap/selisih sebesar 21,31% artinya pengguna berada pada rentang kategori puas

Sumber: Dirangkum dari berbagai sumber

Dari beberapa penelitian terdahulu tersebut, terdapat kesamaan yaitu menyangkut kepuasan pengguna sistem informasi menggunakan EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Perbedaan penelitian ini dari penelitian sebelumnya adalah pada objek penelitian yang dipilih. Penelitian terkait aplikasi SIDALIH yang sudah pernah dilakukan sebelumnya hanya membahas tentang proses pelaksanaan Pemutakhiran Data Pemilih mengacu pada Undang-Undang No 32 Tahun 2004 serta Peraturan KPU Nomor 12 Tahun 2010 serta bagaimana dampak-dampak hasil pemutakhiran data pemilih yang sudah didapatkan. Penelitian tentang analisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna SIDALIH belum dilakukan sehingga penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi positif bagi KPU pada umumnya dan KPU Kota Surabaya pada khususnya tentang penggunaan SIDALIH dari perspektif kepuasan pengguna.

2.2 Tinjauan Umum

2.2.1 Sistem Informasi

Sistem Informasi merupakan suatu sistem didalam suatu organisasi yang terdiri dari kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi organisasi serta bersifat manajerial dalam kegiatan strategi dari suatu organisasi dapat menyediakan kepada pihak-pihak tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Sistem Informasi terdiri dari beberapa komponen yang disebut dengan blok bangunan (*building block*), yang terdiri dari blok masukan (*input block*), blok teknologi (*technology block*), blok basis data (*database block*) serta blok kendali (*controls block*) dari semua blok tersebut harus ada keterkaitan satu sama lain untuk mencapai sasaran dalam satu kesatuan.

Masing-masing blok tersebut memiliki penjelasan yaitu:

- a. Blok Masukan merupakan Input mewakili data yang masuk ke dalam Sistem Informasi. Input disini termasuk metode-metode dan media yang digunakan untuk menangkap suatu data yang akan dimasukan berupa dokumen-dokumen dasar.
- b. Blok Model terdiri dari Kombinasi Prosedur, logika dan model matematik yang akan memanipulasi suatu data input dan data yang tersimpan dibasis data dengan cara yang telah ditentukan untuk menghasilkan suatu luaran yang diinginkan.
- c. Blok Keluaran merupakan Produk yang dihasilkan dari suatu sistem informasi yaitu luaran yang merupakan informasi yang baik serta bermanfaat dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen pemakai sistem.
- d. Blok Teknologi merupakan sebuah tool-box pada Sistem Informasi. Blok Teknologi berfungsi untuk menerima masukan, menjalankan model, menyimpan, dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan luaran dan membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan. Bagian utama dari Teknologi yaitu teknisi (*humanware* atau *brainware*), perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*).
- e. Blok Basis Data merupakan kumpulan dari berbagai data yang saling berhubungan antara satu dengan lainnya, tersimpan di perangkat keras komputer dan untuk keperluan penyediaan informasi lebih lanjut dengan DBMS (*Databases Management Systems*). Data tersebut perlu disimpan dalam basis data untuk keperluan penyediaan informasi lebih lanjut. Perlu dilakukan pengorganisasian terhadap basis data yang ada supaya informasi yang dihasilkannya membaik dan efisiensi kapasitas penyimpanannya.

- f. Blok Kendali merupakan hal-hal yang dapat merusak sistem informasi, seperti bencana alam, kecurangan-kecurangan, kegagalan-kegagalan yang terjadi pada sistem, ketidakefisienan, sabotase dan lain sebagainya. Berapa pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk meyakinkan bahwa hal-hal yang disebutkan dapat terjadi.

Dari kesimpulan teori diatas, dapat dijelaskan bahwa sistem informasi merupakan kumpulan dari berbagai elemen yang saling berhubungan dan termanajemen yang bertujuan untuk menghasilkan suatu informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan.

Sistem Informasi juga memiliki tujuan dasar yaitu:

- a. Mendukung fungsi penyediaan yaitu Sistem informasi menyediakan suatu informasi mengenai penggunaan sumber daya ke para pengguna eksternal melalui laporan keuangan dan secara internal kepada pihak manajemen menerima informasi pelayanan dari berbagai laporan pertanggung-jawaban.
- b. Mendukung pengambilan keputusan. Sistem informasi juga memberikan kepada pihak manajemen terhadap informasi yang dibutuhkan dengan melaksanakan tanggung jawab pengambilan keputusan tersebut.
- c. Mendukung operasional harian perusahaan yang menyediakan bagi para personel operasional untuk membantu mereka melaksanakan pekerjaan hariannya dalam cara efektif dan efisien.

2.2.2 Sistem Data Pemilih

Sistem Data Pemilih (SIDALIH) merupakan sistem informasi yang digunakan untuk proses kerja penyelenggaraan Pemilihan Umum (Pemilu) dalam menyusun, mengkoordinasi, mengumumkan data-data pemilih yang nantinya akan di proses menjadi Daftar Pemilih Tetap (DPT). SIDALIH diciptakan untuk menghindari adanya Data Pemilih Ganda yang permasalahan tersebut terjadi setiap adanya Pemilu dilakukan.

Fungsi utama dari SIDALIH adalah sebagai sistem pemutakhiran data pemilih, memperbaiki data pemilih yang tidak valid, menemukan jumlah data pemilih yang tidak valid, menemukan jumlah data secara terpilah yang memiliki

arti yaitu data dari jenis kelamin pemilih tersebut, jumlah pemilih dari laki-laki dan jumlah pemilih dari perempuan, bahkan berdasarkan umur. SIDALIH terdiri dari 13 elemen data-data pemilih yaitu, Nomor, Nomor KK, NIK, Nama, Tempat Lahir, Tanggal Lahir, Usia, Status Perkawinan, Jenis Kelamin, Jalan/Dukuh, RT, RW, Disabilitas, Keterangan. Sumber data secara keseluruhan dapat diperoleh dari Daftar Penduduk Potensial Pemilih Pemilu (DP4) yang ada di Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) karena Kemendagri adalah penyelenggara urusan-urusan dibidang pemerintahan sehingga perumusan data kependudukan dan pencatatan sipil juga termasuk tugas pokok dan fungsi dari Kemendagri. Kemendagri selanjutnya memberikan data tersebut kepada KPU RI yang selanjutnya akan dikirimkan kepada KPU Provinsi dan Kabupaten/Kota diseluruh Indonesia.

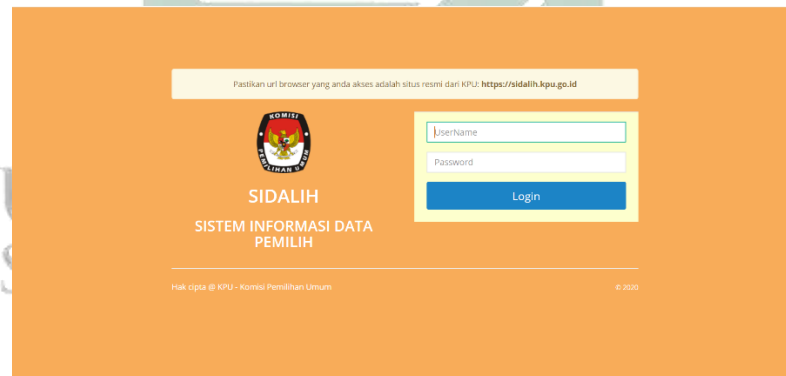
Sebagai alat bantu pemutakhiran data pemilih, SIDALIH masih memiliki beberapa kelemahan yaitu ketika sering terjadi perubahan data kependudukan secara tiba-tiba sehingga pihak operator SIDALIH merasa bingung untuk menggunakannya. Perubahan data kependudukan tersebut bisa terjadi pada saat dilakukan verifikasi oleh Panitia Pemutakhiran Data Pemilih (PPDP). Tugas panitia tersebut adalah melakukan pencocokan dan penelitian (coklit) untuk membandingkan data DP4 dengan temuannya di lapangan. Tahapan ini tidak mudah dilakukan karena waktu yang diberikan pendek yaitu hanya sekitar satu bulan sedangkan untuk bisa melakukan pendataan pada satu keluarga ada yang membutuhkan sampai 3-4 kali kunjungan. Setelah dilakukan penyesuaian, petugas PPDP harus membuat rekapan perubahan data DP4 yang diterima sebelumnya. Data DP4 yang seringkali berubah seperti adanya penambahan atau pengurangan jumlah pemilih dalam tiap Kepala Keluarga (KK) karena ada pemilih baru (pemula), faktor pergerakan penduduk datang dan pergi, atau penduduk yang meninggal dunia. Selanjutnya data perbaikan tersebut diserahkan kepada Panitia Pemungutan Suara (PPS) kelurahan/desa untuk selanjutnya diolah dan diplenokan oleh PPS dengan dihadiri oleh para perwakilan partai politik, tim sukses calon legislatif (caleg) atau calon presiden – calon wakil presiden (capres-cawapres). Hasil dari rapat pleno kemudian akan dibawa ke Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) di tingkat kecamatan. Begitu seterusnya hingga diplenokan oleh KPU RI

untuk ditetapkan menjadi DPS. Permasalahan berikutnya yaitu hanya ada satu server SIDALIH diseluruh Indonesia, jadi untuk menggunakan aplikasi SIDALIH harus bergantian dengan wilayah lain agar tidak terjadi keterlambatan pada sistem.

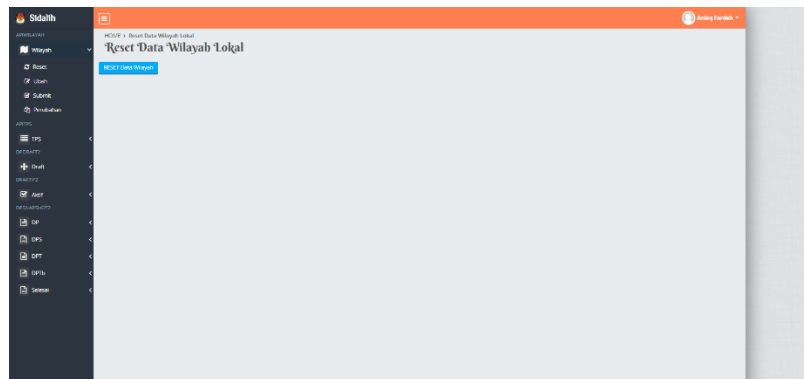
SIDALIH hanya bisa diakses oleh orang-orang yang diberi tugas dan tanggungjawab khusus. SIDALIH hanya dapat diakses oleh pihak dari Kecamatan, Kabupaten/Kota, Provinsi, dan Pusat (Cahyaningsih et al., 2019). Pihak KPU Kota Surabaya akan memberikan akses kepada 31 kecamatan di Surabaya untuk merekap data-data pemilih yang sesuai berjalannya berlangsung disetiap PPS. Jika ada beberapa data dimasing-masing keluarga yang tidak sesuai dengan KTP, dapat dilaporkan kepada pihak kelurahan untuk mengubah setiap data yang salah.

2.2.3 Tampilan SIDALIH

Berikut ini merupakan tampilan website dari SIDALIH dengan link akses <https://sidalih.kpu.go.id>. Karena pengguna SIDALIH sangat dibatasi dan tidak bisa diakses secara publik, maka ketika mengakses SIDALIH setiap pengguna harus login terlebih dahulu menggunakan *username* dan *password* yang sudah disediakan oleh pihak KPU.



Gambar 2. 1 Tampilan Login pada SIDALIH



Gambar 2. 2 Tampilan Halaman Utama pada SIDALIH

2.3 Dasar Teori

2.3.1 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Analisis tingkat kepuasan ini penting untuk mengetahui sejauh mana harapan dan persepsi dari pengguna sistem informasi dalam upaya mencapai kesempurnaan sebuah sistem informasi itu sendiri. Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap perangkat lunak sangat diperlukan agar dapat memenuhi harapan pengguna. Kebutuhan akan kualitas perangkat lunak yang baik sangat diinginkan baik oleh manajemen, pengelola perangkat lunak hingga pengguna akhir. Hal ini disebabkan karena kualitas perangkat lunak yang baik dapat berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna akhir. Kualitas suatu informasi ditentukan oleh tiga buah hal yaitu akurasi, ketepatan waktu, dan relevan. Berikut merupakan penjelasan mengenai tiga hal yang berpengaruh terhadap kualitas suatu informasi:

- a. Akurat (*Accurate*), artinya informasi harus terbebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan serta jelas maksudnya. Informasi harus berasal dari sumber langsung sebab dapat saja ketika informasi tersebut belum sampai kepada penerima terjadi modifikasi informasi tanpa diketahui penerima informasi.
- b. Tepat Waktu (*Timelines*), artinya informasi tidak boleh terlambat sampai pada si penerima. Informasi yang terlambat tidak mempunyai nilai guna lagi karena informasi merupakan landasan dalam pengambilan suatu keputusan. Bila

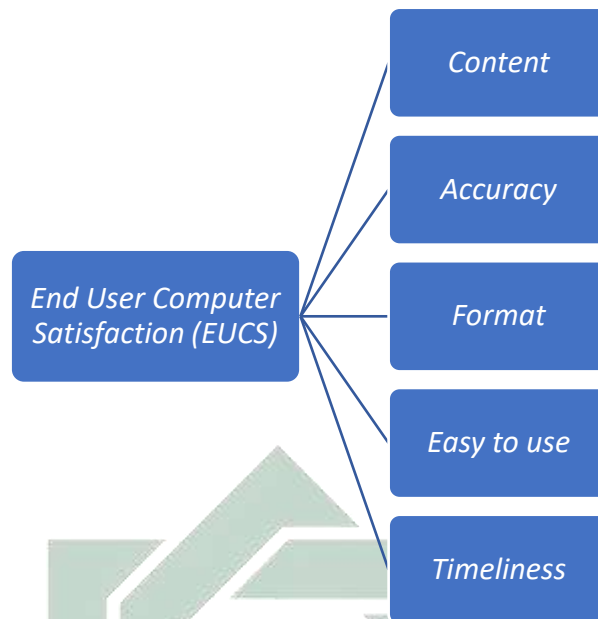
pengambilan keputusan tersebut terlambat maka akan berakibat fatal bagi organisasi.

- c. Relevan (*Relevance*), artinya informasi harus bermakna yaitu harus memiliki manfaat bagi pemakainya. Nilai suatu informasi ditentukan oleh dua hal yaitu manfaat serta biaya. Suatu informasi dapat dikatakan bernilai apabila manfaatnya lebih efektif dibanding biaya untuk mendapatkannya.

2.3.2. EUCS (*End User Computing Satisfaction*)

Terdapat beberapa cara untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi, salah satunya adalah dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi. Sistem informasi dapat dikatakan berhasil apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan bagi penggunanya. Pengukuran terhadap kepuasan pengguna telah mempunyai sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. Sejumlah studi telah dilakukan untuk memperoleh gambaran keseluruhan evaluasi tingkat kepuasan pengguna dari sistem informasi serta faktor-faktor yang dapat membentuk kepuasan ini.

Definisi EUCS adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna suatu sistem informasi yang berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Metode EUCS menekankan pada evaluasi dari pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Dimensi yang ada dalam EUCS terdiri dari isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), kemudahan dalam menggunakan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*), seperti pada Gambar 2.3 berikut ini.



Gambar 2. 3 Metode EUCS

Penjelasan tiap dimensi yang diukur dengan metode EUCS menurut Doll dan Torkzadeh (1988) sebagai berikut.

a. *Content* (Isi)

Dimensi ini menjelaskan mengenai ukuran kepuasan pengguna akhir dengan melihat isi dari suatu sistem informasi. Isi dalam suatu sistem informasi harus sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan pengguna serta memiliki informasi terbaru. Semakin lengkap sebuah informasi yang disajikan akan meningkatkan kepuasan pengguna.

b. *Accuracy* (Keakuratan)

Keakuratan yang dimaksud pada dimensi ini adalah ketepatan sistem dalam mengolah suatu input serta menghasilkan sebuah informasi. Sebuah sistem memiliki tingkat akurasi yang baik, jika jumlah error yang dihasilkan minimal.

c. *Format* (Format)

Dimensi ini mengukur mengenai kepuasan pengguna akhir dalam menilai suatu tampilan serta sisi estetika dari antarmuka sistem. Tampilan yang menarik serta kemudahan dalam memahami dan menggunakan antar muka dapat

meningkatkan kepuasan pengguna akhir serta dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas pengguna.

d. *Ease of Use* (kemudahan dalam menggunakan sistem)

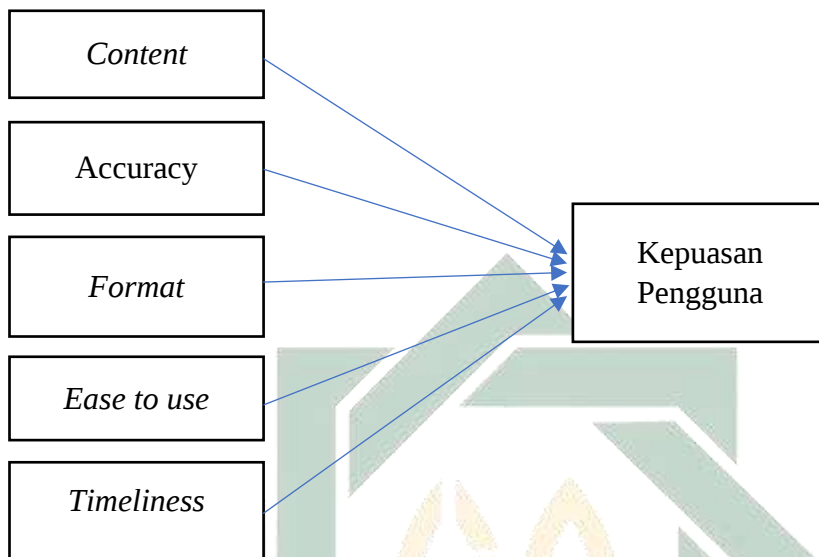
Kemudahan dalam menggunakan sistem merupakan hal yang sangat penting karena meliputi keseluruhan proses dari awal sampai akhir yang terdiri dari proses menginputkan data, mengolah serta mencari informasi dan menampilkan data akhir yang akan digunakan oleh pengguna akhir.

e. *Timeliness* (Ketepatan waktu)

Aspek ketepatan waktu merupakan aspek yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari aspek ketepatan waktu aplikasi dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

2.4. Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan penjelasan kajian empiris maupun teoritis maka penelitian ini mengajukan sebuah kerangka konseptual yang bertujuan untuk mempermudah pemaparan pokok permasalahan yang diteliti. Penelitian ini menggunakan variabel *content*, *accuracy*, *format*, *easy to use*, dan *timeliness* sebagai variabel bebas, dan *user satisfaction* (kepuasan pengguna) sebagai variabel terikat. Masing-masing variabel bebas diprediksi memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan pengguna yang akan menunjukkan tingkat kepuasan dari implementasi aplikasi SIDALIH di KPU Kota Surabaya. Berdasarkan penjelasan diatas, dapat digambarkan kerangka konseptual dari penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2. 4 Kerangka Konseptual Penelitian
(Sumber : Doll dan Torkzadeh, 1998)

2.5. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah pada penelitian (Sugiyono, 2007:50). Hipotesis dapat dirumuskan dari teori dan studi empiris karena fenomena yang terjadi akan diverifikasi dengan teori tersebut. Hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan berdasarkan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang telah dikembangkan oleh Torkzadeh dan Doll pada tahun 1991 (Ilias et al., 2015). Menurut EUCS, tingkat kepuasan pengguna akhir atas suatu aplikasi dipengaruhi oleh faktor isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*). Beberapa penelitian EUCS terhadap sistem informasi sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi yang diukur berdasarkan dimensi kemudahan penggunaan sistem, kecepatan, dokumentasi, antarmuka pengguna dan pelatihan memiliki kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir. Selain itu, kualitas informasi yang diukur berdasarkan isi (*content*), keakuratan

(*accuracy*), bentuk (*format*) dan ketepatan waktu juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir (Aggelidis & Chatzoglou, 2012).

Penelitian terkait kepuasan pengguna SIDALIH ini ditujukan untuk mengetahui sejauh mana persepsi dan harapan pengguna serta faktor-faktor yang dapat menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap SIDALIH. Berdasarkan model penelitian dan temuan penelitian terdahulu maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H1: *Content* (Isi sistem informasi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
- H2: *Accuracy* (keakuratan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
- H3: *Format* (bentuk) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
- H4: *Ease to use* (kemudahan dalam menggunakan sistem) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
- H5: *Timeliness* (ketepatan waktu) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

2.6. Integrasi Keilmuan

SIDALIH merupakan alat bantu yang digunakan dalam proses pemutakhiran data Pemilih yang langsung berhubungan dengan masyarakat dan tahapan pemilihan pemimpin dan wakil rakyat. Data penduduk yang didapatkan dari Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) adalah yang digunakan sebagai dasar acuan untuk mendata anggota masyarakat yang memiliki hak pilih sesuai dengan undang-undang dan akan dimasukkan dalam Daftar Pemilih Tetap (DPT). Dengan demikian akurasi data yang ada di SIDALIH akan mampu menentukan kualitas penyelenggaraan pemilu dan pilkada di Indonesia. Kesuksesan SIDALIH akan menjamin seluruh warga negara dapat menggunakan hak pilihnya.

Integrasi Keilmuan sangat diperlukan pada penelitian ini, karena integrasi antara sains dan teknologi adalah mutlak. Salah satu narasumber dalam integrasi Keilmuan adalah bapak Mohammad Khusnu Milad, M. MT selaku pengasuh

pondok pesantren Darul Mukhlisin, Probolinggo dan bapak Dr. Abdul Basith Junaidy, M.Ag selaku Dosen Program Magister Program Studi Dirosah Islamiyah. Beliau berdua mengatakan firman Allah SWT tentang hubungan masyarakat dan pemimpin. Ada 3 hadits untuk kepemimpinan, yang pertama adalah surah Al-Baqarah (2) ayat 233, yang kedua adalah surah Ali Imran ayat 159 dan yang ketiga adalah surah As-Syura ayat 42 dijelaskan berikut ini.

2.6.1. HR Muslim 1650

مَنْ حَلَفَ عَلَى يَمِينٍ فَرَأَى غَيْرَهَا خَيْرًا مِنْهَا فَلْيَأْتِهَا وَلْيَكْفُرْ عَنْ يَمِينِهِ

Artinya :

“Barang siapa yang bersumpah, dan melihat yang lainnya itu lebih baik darinya, maka pilihlah yang baik dan tebuskanlah sumpahnya”

Tafsir diatas menjelaskan bahwa dalam pemilihan seorang pemimpin, kita diwajibkan untuk memilih yang terbaik diantara pilihan yang ada. Dalam hidup kita harus memilih sesuatu yang baik menurut Allah. Kita dianjurkan untuk selalu melihatkan Allah dalam setiap pengambilan keputusan, seperti memilih pekerjaan, memilih pendidikan, termasuk memilih seorang pemimpin. Kita tidak dilarang untuk berharap namun seharusnya kita tetap menyandarkan harapan kita kepada Allah SWT.

2.6.2. QS At-Taubah (9) : 23

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّخِذُوا آبَاءَكُمْ وَإِخْوَانَكُمْ أَوْلِيَاءَ إِنِ اسْتَحَبُّوا الْكُفْرَ عَلَى الْإِيمَانِ وَمَنْ يَتَوَلَّهُمْ فَاُولَئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ

Artinya :

“Hai orang-orang beriman, janganlah kamu jadikan bapak-bapak dan saudara-saudaramu menjadi WALI (pemimpin/pelindung) jika mereka lebih mengutamakan kekafiran atas keimanan, dan siapa diantara kamu yang menjadikan mereka WALI, maka mereka itulah orang-orang yang zalim”

Tafsir diatas menjelaskan bahwa sebagai orang-orang yang percaya kepada Allah dan mengikuti apa yang dibawa oleh rasul-Nya, kita tidak diperkenankan untuk menjadikan bapak-bapak dan saudara-saudara kita baik saudara kandung maupun lainnya sebagai pemimpin-pemimpin yang kita akan membocorkan kepada mereka rahasia-rahasia kaum muslimin dan bertukar pikiran dengan mereka dalam urusan-urusan kita, selama mereka masih bertahan di atas kekafiran dan memusuhi Islam. Dan barangsiapa yang menjadikan mereka sebagai pemimpin dan memberikan kasih sayang kepada mereka, sungguh dia telah bermaksiat kepada Allah dan menzalimi diri sendiri dengan kezhaliman yang besar.

2.6.3. QS Al-Maidah (5) : 57

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّخِذُوا الَّذِينَ اتَّخَذُوا دِينَكُمْ هُزُوءًا وَلَعِبًا مِّنَ الَّذِينَ أُوتُوا
الْكِتَابَ مِن قَبْلِكُمْ وَالْكَافِرَ أَوْلِيَاءَ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ كُنُتُمْ مُؤْمِنِينَ

Artinya :

“Hai orang-orang beriman, janganlah kamu mengambil orang-orang yang membuat agamamu jadi buah ejekan dan permainan (yaitu) diantara orang-orang yang telah diberi kitab sebelummu, dan orang-orang yang kafir (orang-orang musyrik) sebagai WALI (pemimpinmu). Dan bertakwalah kepada Allah jika kamu betul-betul orang-orang yang beriman”

Tafsir diatas menjelaskan janganlah kita sebagai pemilih memilih suatu pemimpin yang agamanya menjadi ejekan dan permainan diantara orang-orang lain yang telah diberi nasehat-nasehat setelah kita dan orang-orang kafir sebagai pemimpin. Seorang pemimpin harus betul-betul bertakwalah kepada Allah jika betul-betul ingin menjadi pemimpin yang beriman.

2.6.4. QS Al-Jasyah : 13

وَسَخَّرَ لَكُم مَّا فِي السَّمَاوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا مِنْهُ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ
يَتَفَكَّرُونَ

Artinya :

“Dan dia (Allah) menundukkan untukmu apa yang ada dilangit dan apa yang ada dibumi semuanya, (sebagai rahmat) daripada-Nya. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda (kekuasaan Allah) bagi kamu yang berpikir”

Dapat diterjemahkan bahwasanya maksud dari ayat diatas, menunjukkan bahwa Allah SWT adalah pemilik absolut segala yang ada didunia ini. Kemudian dengan diyakini oleh umat Islam bahwa Allah adalah pemilik absolute semesta alam, maka konsep produksi didalam ekonomi Islam tidak hanya bertujuan duniawi, tetapi juga bertujuan pada kehidupan akhirat kelak.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode dan cara yang sesuai dengan topik penelitian yang diajukan. Tujuan dari Ruang Lingkup Penelitian yaitu melakukan pembatasan secara tegas dan jelas dalam menentukan obyek penelitian dan analisis data. Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana tingkat kepuasan pengguna SIDALIH sebagai salah satu langkah evaluasi terhadap efektivitas penggunaan sistem informasi karena para pengguna tersebut merupakan orang-orang yang secara langsung mengoperasikan SIDALIH sehingga kepuasan mereka selama menggunakan SIDALIH dapat menjadi tolok ukur keberhasilan sistem yang digunakan dalam membantu memudahkan dan memperlancar proses pemutakhiran data pemilih di Kota Surabaya.

Penelitian ini merupakan *explanatory research* yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan, membuktikan, dan menguji adanya hubungan-hubungan antara dua variabel atau lebih (Wiyono, 2011:51). Penelitian ini bersifat kuantitatif yang berbentuk angka. Dalam penelitian ini yang pertama akan dijelaskan gambaran tingkat kepuasan pengguna SIDALIH dari lima aspek dalam EUCS (*content, accuracy, format, easy to use, dan timeliness*) dan yang kedua adalah menganalisis pengaruh variabel *content, accuracy, format, easy to use, dan timeliness* tersebut terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dari implementasi SIDALIH KPU Kota Surabaya.

3.2 Populasi

Menurut Sugiyono (2014:115), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik sebuah kesimpulan. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Populasi dibatasi sejumlah kelompok atau individu yang paling sedikit mempunyai satu sifat

yang sama. SIDALIH merupakan sistem pemutakhiran data pemilih yang memiliki pengguna yang terbatas sehingga populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna SIDALIH di wilayah KPU Kota Surabaya yaitu pengguna yang ada di kantor KPU Kota Surabaya dan di 31 Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) se wilayah Kota Surabaya.

3.3. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2015:118). Sampel harus bisa menggambarkan populasi. Pengambilan sampel ini berdasar pada banyak pertimbangan, misalnya keterbatasan waktu dan tenaga sehingga tidak dapat mengambil populasi yang besar. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan metode *purposive sampling* yang artinya sampel dipilih dengan pertimbangan tertentu. Karena SIDALIH merupakan aplikasi yang terbatas dan hanya bisa diakses oleh beberapa orang saja maka kriteria yang digunakan dalam pemilihan sampel penelitian ini adalah:

1. Anggota KPU Kota Surabaya pada Divisi Perencanaan Data dan Informasi Staf Sub Bagian Program dan Data KPU Kota Surabaya
2. Operator SIDALIH KPU Kota Surabaya
3. Ketua dan anggota PPK Divisi Rendatin yang dalam pekerjaan dan tugasnya merupakan pengguna SIDALIH.

Menurut (Hendrayadi, 2010) secara umum, untuk penelitian korelasional jumlah sampel minimal untuk memperoleh hasil yang terbaik adalah 30 sedangkan menurut (Raharjo, 2014) pada buku Arikunto (2011:134-185) mengatakan apabila populasi penelitian berjumlah kurang dari 100 orang maka sampel yang diambil adalah semua populasinya. Maka berdasarkan pendapat ini, penelitian ini dari total target sebanyak 67 responden terdapat 62 kuesioner yang dinyatakan lengkap dan layak untuk dianalisis dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Rincian Responden Penelitian Berdasarkan Jabatan

No	Nama Jabatan	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Anggota KPU Kota Surabaya	1	1,6
2.	Staf bag Program dan Data KPU Kota Surabaya	4	6,5
3.	Operator Sidalih KPU Kota Surabaya	3	4,8
4.	PPK	54	87,1
Total		62	100

Sumber: Data Primer, diolah

3.4 Jenis dan Sumber Data

Wiyono (2011:129) menyatakan bahwa data diartikan sebagai serangkaian bukti-bukti maupun fakta-fakta, atau sesuatu yang secara pasti diketahui, atau dapat diartikan sebagai serangkaian informasi yang terdapat disekitar kita. Data terbagi menjadi dua yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif merupakan rangkaian informasi yang masih berupa fakta-fakta verbal, atau berupa keterangan-keterangan saja, sedangkan data kuantitatif merupakan data statistic berbentuk angka-angka baik yang secara langsung dari hasil penelitian maupun hasil pengolahan data kualitatif.

Jenis data penelitian ini merupakan data kuantitatif yang diperoleh dari hasil pengolahan data kualitatif. Ningsih & Dukalang (2019) mengatakan bahwa penelitian menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang berisi pertanyaan dengan jawaban pilihan tertutup terkait persepsi responden terhadap variabel-variabel yang diteliti akan menghasilkan data ordinal. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda sebagai alat analisis data. Dalam menggunakan analisis regresi linier, syarat pertama yang harus dipenuhi adalah data yang akan digunakan harus berskala interval atau rasio. Data penelitian ini masih berskala ordinal maka untuk mengatasi masalah tersebut digunakan Metode Suksesif Interval (MSI) yaitu metode untuk proses mengubah data ordinal menjadi data interval (Ningsih & Dukalang, 2019). Untuk mengubah data ordinal menjadi data interval menggunakan bantuan software Microsoft Excel Add In.

Sumber data penelitian ini diperoleh dari responden pengguna SIDALIH melalui kuesioner elektronik menggunakan media Google Form dan didistribusikan secara elektronik melalui email dan WhatsApp. Karena diperoleh secara langsung dari jawaban responden maka sumber data penelitian ini merupakan data primer. Skala pengukuran pada kuesioner tersebut menggunakan skala Likert 4 titik respon dengan nilai 1 untuk pilihan sangat tidak setuju sampai dengan nilai 4 untuk sangat setuju.

3.5 Metode Pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang baik menurut Wiyono (2011:55) harus memperhatikan tiga aspek yaitu aspek *setting* yang digunakan, aspek sumber datanya dan aspek cara pengumpulan data. Pengumpulan data dalam penelitian ini merupakan tahapan penggalian data-data yang terkait dengan profil responden dan variabel penelitian melalui beberapa proses yang terkait objek penelitian sebagai berikut:

3.5.1. Penyebaran Kuesioner

Instrumen atau yang bisa disebut alat pengumpulan data yang juga disebut angket yang berisi sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang harus diisi, dijawab atau direspon oleh responden. Angket atau kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung dengan cara melakukan tanya-jawab dengan responden). Pada metode ini kegiatan yang dilakukan ialah membuat beberapa pertanyaan - pertanyaan untuk melakukan analisis terhadap kepuasan penggunaan terhadap implementasi SIDALIH di KPU Kota Surabaya menggunakan model *EUCS*. (Sutopo, 2006: 82). Penyebaran kuesioner tersebut menggunakan *Google Form* dan disebarakan melalui *email* dan *WhatsApp* karena tidak memungkinkan untuk memberikan secara langsung kepada target responden.

3.6 Definisi Operasional Variabel

3.6.1 Variabel Bebas (*independent variable*)

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas isi (*Content*), data mengenai keakuratan (*Accuracy*) sistem, data mengenai bentuk (*Format*) sistem, data mengenai kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan data mengenai ketepatan waktu (*Timelines*) SIDALIH serta data mengenai tingkat kepuasan pemakai atau pengguna SIDALIH KPU di Kota Surabaya. Setiap variabel penelitian didefinisikan, dioperasionalkan dan diukur skalanya. Pengukuran yang digunakan menghasilkan data yang berbentuk skala ordinal yang diterapkan pada semua item pertanyaan yang terdiri dari empat alternatif jawaban untuk masing-masing pernyataan dalam kuesioner. Skala pengukuran ini merupakan modifikasi dari Skala Likert dengan menghilangkan pilihan ragu-ragu/tidak berpendapat agar diperoleh jawaban yang jelas sehingga mudah untuk diambil kesimpulan akhir penelitian. Definisi operasional variabel-variabel penelitian baik variabel bebas dan variabel terikat agar diperoleh kesamaan pemahaman terhadap variabel-variabel yang diteliti dapat dijelaskan sebagai berikut.

- a. *Content* (Isi) dengan kode C adalah berkaitan dengan kelengkapan dan kualitas informasi yang dapat diperoleh dari SIDALIH. Semakin lengkap dan berkualitas sebuah informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Variabel *content* dalam penelitian ini diukur melalui lima indikator, adalah:

Tabel 3. 2 Tabel Rincian Kuesioner Variabel Content

No	Variabel	Kode	Indikator	Sumber	Item
1	<i>Content</i>	C1	Jumlah Pengguna	(Damayanti et al., 2018)	Frekuensi responden dalam menggunakan SIDALIH untuk

					memudahkan pekerjaan
2		C2	Variasi Penyajian	(Damayanti et al., 2018)	Kelengkapan informasi yang disajikan oleh SIDALIH
3		C3	Manfaat	(Restanti et al., 2018)	Banyaknya manfaat SIDALIH dalam mendukung kelancaran proses pemutakhiran data pemilih
4		C4	Kejelasan Informasi	(Sulistyani et al., 2018)	Kemampuan SIDALIH dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami
5		C5	Output	(Restanti et al., 2018)	Kualitas data atau laporan-laporan detil yang disajikan SIDALIH

- b. *Accuracy* (Keakuratan) dengan kode A adalah ketepatan SIDALIH dalam mengolah input serta menghasilkan sebuah informasi data pemilih yang

mutakhir. Sebuah sistem memiliki tingkat keakurasian yang baik jika jumlah *error* yang dihasilkan minimal. Variabel *accuracy* dalam penelitian ini diukur melalui tiga indikator, adalah:

Tabel 3. 3 Rincian Kuesioner Variabel Accuracy

No	Variabel	Kode	Indikator	Sumber	Item
1	Accuracy	A1	Jumlah Kesalahan	(Damayanti et al., 2018)	Banyak sedikitnya kesalahan yang terjadi pada proses SIDALIH
2		A2	Kesesuaian	(Damayanti et al., 2018)	Kemampuan SIDALIH dalam memberikan data pemilih yang sesuai
3		A3	Konsistensi	(Restanti et al., 2018)	Kemampuan SIDALIH dalam menyajikan data pemilih yang selalu sama dari waktu ke waktu

- c. *Format* (Bentuk) dengan kode F menunjukkan tampilan serta sisi estetika dari desain antarmuka SIDALIH yang menarik perhatian pengguna serta

kemudahan dalam memahami serta menggunakan SIDALIH sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir. Variabel *format* dalam penelitian ini diukur melalui lima indikator, adalah:

Tabel 3. 4 Rincian Kuesioner Variabel Format

No	Variabel	Kode	Indikator	Sumber	Item
1	Format	F1	Desain	(Sudibyo et al., 2016)	Terkait dengan tampilan SIDALIH yang menarik
2		F2	Keserasian	(Fitriansyah & Harris, 2018b)	Kecocokan penggunaan kombinasi warna dalam tampilan SIDALIH
3		F3	Kejelasan Tampilan	(Sudibyo et al., 2016)	Kejelasan Tampilan SIDALIH dalam memudahkan pekerjaan
4		F4	Kontras	(Sudibyo et al., 2016)	Perbedaan yang jelas dari variasi warna pada SIDALIH
5		F5	Keserasian Tampilan	(Restanti et al., 2018)	Kesesuaian tampilan SIDALIH

					dengan harapan pengguna
--	--	--	--	--	-------------------------

- d. *Ease to use* (kemudahan penggunaan) dengan kode E adalah kemudahan dalam penggunaan SIDALIH meliputi keseluruhan proses awal hingga akhir yang terdiri dari proses memasukkan data, mengolah dan mencari informasi serta menampilkan data akhir yang nantinya akan digunakan oleh pengguna akhir. Variabel *easy to use* dalam penelitian ini diukur melalui tiga indikator, adalah:

Tabel 3. 5 Rincian Kuesioner Variabel Ease to Use

No	Variabel	Kode	Indikator	Sumber	Item
1	Ease to Use	E1	Responsiveness	(Oktavia, 2012)	Kecepatan SIDALIH dalam mendeteksi adanya kesalahan
		E2	Proses Login	(Oktavia, 2012)	Kemudahan proses login SIDALIH
		E3	Panduan Operasional	(Restanti et al., 2018)	Tingkat kebaruan data pemilih yang dihasilkan oleh SIDALIH

- e. *Timeliness* (Ketepatan waktu) dengan kode T adalah aspek yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu aplikasi dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Variabel *timeliness* dalam penelitian ini diukur melalui tiga indikator, adalah:

Tabel 3. 6 Rincian Variabel Kuesioner Timeliness

No	Variabel	Kode	Indikator	Sumber	Item
1	<i>Timeliness</i>	T1	Jangka Waktu	(Oktavia, 2012)	Lamanya waktu yang dibutuhkan

					dalam proses pemutakhiran data SIDALIH
2		T2	Ketepatan Waktu	(Restanti et al., 2018)	Kesesuaian waktu lamanya waktu penyajian data pada SIDALIH dengan target waktu yang telah ditentukan
3		T3	Kemutakhiran Data	(Damayanti et al., 2018)	Tingkat kebaruan data pemilih yang dihasilkan SIDALIH

3.6.2 Variabel Terikat (dependent variable)

Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan kode US. Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pengguna memandang SIDALIH berdasarkan apa yang mereka rasakan secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Stales, dan McKeen, 2003) serta seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas SIDALIH (Melone, 1990). Variabel *user satisfaction* dalam penelitian ini diukur melalui lima indikator, adalah:

Tabel 3. 7 Rincian Kuesioner Variabel User Satisfaction

No	Variabel	Kode	Indikator	Sumber	Item
1	User Satisfaction	US1	Kualitas Informasi	(Fitriansyah & Harris, 2018b)	Perasaan puas dengan kualitas informasi yang dimiliki SIDALIH

2		US2	Kuantitas Informasi	(Fitriansyah & Harris, 2018b)	Perasaan puas dengan kuantitas informasi yang dimiliki SIDALIH
3		US3	Validitas Informasi	(Fitriansyah & Harris, 2018a)	Perasaan puas dengan keakuratan informasi yang tersedia pada SIDALIH
4		US4	Daya Tarik	(Haerudin, 2017)	Perasaan puas dengan daya Tarik dari tampilan aplikasi SIDALIH
5		US5	Kemampuan	(Fitriansyah & Harris, 2018a)	Perasaan puas dengan kemampuan SIDALIH dalam menyediakan data secara tepat waktu

3.7. Metode Analisis

3.7.1 Pengujian Instrumen Penelitian

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan cara menggunakan instrumen kuesioner, maka kesungguhan responden dalam menjawab suatu pertanyaan-pertanyaan merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan dalam penelitian. Keabsahan atau kesahihan hasil dari suatu penelitian sosial sangat ditentukan oleh suatu alat ukur yang digunakan. Suatu alat ukur yang digunakan harus mampu mengukur apa yang mau diukur agar diperoleh hasil yang dapat dipercaya dan hasil penelitian yang dilakukan nantinya akan menggambarkan suatu keadaan yang sesungguhnya. Untuk mendapatkan data yang memiliki tingkat keabsahan tinggi diperlukan dua macam pengujian, yaitu uji validitas (*test of validity*) dan uji keandalan (*test of reliability*) untuk menguji kesungguhan jawaban

para responden. Instrumen yang digunakan merupakan kuisioner yang bersifat tertutup dengan jawaban yang tersedia berupa angka-angka ordinal dari 1 sampai 4 (empat rentang skala penilaian). Uji validitas dan reliabilitas di lakukan dengan menggunakan aplikasi program komputer *SPSS (Statistical Product of Social Sciencies) for Windows* Versi 25. Secara lengkap berikut ini dijelaskan proses pengujian instrumen dimaksud.

a. Transformasi Data

Menurut (Ningsih & Dukalang, 2019) dalam statistika, skala data bisa dibagi menjadi 4 yaitu: nominal, ordinal, interval dan rasio. Skala data merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan untuk melakukan suatu analisis data. Hal tersebut dikarenakan salah satu hal yang harus diperhatikan saat melakukan analisis data karena setiap metode analisis mensyaratkan skala data tertentu. Demikian pula dengan analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini juga mensyaratkan data yang berskala interval atau rasio. Hal ini menjadi masalah apabila data penelitian kita berskala ordinal karena memiliki potensi memperoleh interpretasi yang keliru dari model regresi tersebut. Solusi dari permasalahan tersebut adalah dengan melakukan transformasi data dari data yang berskala ordinal menjadi data berskala interval agar tetap dapat digunakan dalam analisis regresi linier berganda. Cara yang digunakan untuk mengatasi masalah tersebut adalah dengan *Method Successive Interval* (MSI) yaitu merupakan suatu metode transformasi data ordinal menjadi data interval dengan mengubah proporsi kumulatif setiap perubahan data pada kategori menjadi kurva normal bakunya. Metode transformasi data dengan MSI dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

- 1) Menghitung frekuensi observasi untuk setiap kategori
- 2) Menghitung proporsi pada masing-masing kategori
- 3) Dari proporsi yang diperoleh, dihitung proporsi kumulatif untuk setiap kategori.
- 4) Menghitung nilai Z (distribusi normal) dari proporsi kumulatif.
- 5) Menentukan nilai batas Z (nilai probability density function pada absis Z) untuk setiap kategori, dengan rumus:

$$\delta(Z) = \frac{1}{\sqrt{2\pi}} e^{-\left(\frac{z^2}{2}\right)}, -\infty < Z < +\infty$$

Dengan $\pi = 3.14159$ dan $e = 2.71828$.

- 6) Menghitung scale value (interval rata-rata) untuk setiap kategori

$$Scale = \frac{\text{kepadatan batas bawah-kepadatan batas atas}}{\text{dacrah di bawah batas atas - dacrah dibawah batas bawah}}$$

- 7) Menghitung score (nilai hasil transformasi) untuk setiap kategori melalui persamaan:

$$score = scale\ Value + |scale\ Value_{min}| + 1$$

b. Uji Validitas (*Test of Validity*)

Setelah diperoleh data berskala interval dari hasil transformasi data dengan MSI selanjutnya dilakukan uji validitas pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sebuah kemampuan instrumen penelitian dalam mengevaluasi hubungan antara konstruk dengan indikatornya (Yamin dan Kurniawan, 2011). Uji validitas berfungsi sebagai penentu seberapa cermat suatu alat dalam melakukan fungsi ukurnya. Alat ukur validitas yang tinggi berarti memiliki varian kesalahan yang kecil, sehingga dapat memberikan keyakinan bahwa data yang terkumpul merupakan suatu data yang dapat dipercaya. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan menggunakan sebuah teknik korelasi Pearson *Product Moment* dengan mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel yang ada. Angka korelasi yang diperoleh secara statistik harus dibandingkan lagi dengan angka kritik *table* korelasi nilai r dengan taraf signifikan 95%. Bila r hitung $>$ r tabel berarti data tersebut signifikan (*valid*) serta layak digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Dan sebaliknya bila r hitung $<$ dari r tabel berarti data tersebut tidak signifikan (tidak *valid*) dan tidak akan diikutsertakan dalam pengujian hipotesis penelitian.

c. Uji Reliabilitas (*Test of Reliability*)

Uji selanjutnya yang dilakukan adalah uji reliabilitas. Uji reliabilitas berfungsi untuk mengetahui apakah suatu alat pengumpul data pada dasarnya

menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan suatu gejala tertentu dari sekelompok individu, meskipun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji keandalan juga dapat dilakukan terhadap suatu pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan yang telah valid. Pengujian ini juga dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*, karena nilai dari jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien alpha yang harus lebih besar dari 0,6 (Diyah Lusiana, 2017).

3.7.2. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, nilai residu dan data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak (Santoso, 2015:105). Uji normalitas data dapat dilakukan dengan berbagai cara, para pengguna memiliki kebebasan untuk menentukan model analisis yang akan digunakan (Sudarmanto, 2013:105). Pada penelitian ini peneliti memilih untuk menggunakan Kolmogorov-smirnov test dengan keyakinan (α) sebesar 5%. Kriteria *Kolmogorov-Smirnov test* sebagai berikut:

- a. Jika taraf signifikansi (α) > 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal
- b. Jika taraf signifikansi (α) > maka data tersebut berdistribusi tidak normal.

Apabila dalam penelitian ini ditemukan data yang tidak berdistribusi secara normal. Peneliti dapat memperbaiki dengan cara menghapus data responden yang berdistribusi secara tidak normal atau dengan mentransformasikan data. Untuk membantu penelitian tersebut, peneliti menggunakan bantuan aplikasi SPSS 25.0.

3.7.3. Uji Asumsi Klasik

Hasil perhitungan Regresi Linier Berganda harus memenuhi beberapa persyaratan uji analisis agar tercapai kondisi yang BLUE (*Best Linier Unbiased Estimation*), yaitu:

- a. Uji Normalitas Model

Tujuan uji Normalitas Model untuk mengetahui apakah dalam model regresi tersebut variabel bebas dan variabel terikat keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data yang

normal atau mendekati normal. Model yang berdistribusi normal dapat dilihat pada grafik normal P-P plot yang ditandai dengan titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah di dalam model regresi ditemukan korelasi dengan variabel bebas atau tidak. Jika hasil menunjukkan adanya korelasi, maka dalam persamaan regresi yang diuji terdapat masalah multikolienaritas. Dalam hal ini, analisis nilai *tolerance* dan VIF (*varian Inflation Factor*) dapat dilakukan untuk mengetahui adanya gejala multikolinearitas. Jika dalam pengujian ditemukan nilai VIF > 10 dengan tingkat toleransi 0,1, maka dapat disimpulkan bahwa dalam persamaan regresi yang diuji terdapat multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Pengujian heterokedastisitas memiliki fungsi untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pengamatan ke pengamatan yang lain dengan dasar pengambilan keputusan jika ada data yang membentuk pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu dan teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka terjadi heterokedastisitas, demikian sebaliknya.

3.7.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode statistik dengan menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Analisis Regresi Berganda digunakan untuk melihat pengaruh lebih dari satu variabel independen, yang dalam penelitian ini adalah *Content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (bentuk), *Ease of Use* (kemudahan penggunaan) dan *Timelines* (ketepatan waktu) terhadap *user satisfaction* (kepuasan pemakai/pengguna).

Untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel bebas terhadap besar kecilnya variabel terikat dipergunakan perhitungan koefisien determinasi (R^2). Nilai R^2 yang menunjukkan besarnya *variability* variabel dependen yang mampu dijelaskan oleh variabel independen. Menurut Chin (dalam Yamin dan Kurniawan, 2011) untuk nilai R^2 sama dengan 0,67 menunjukkan pengaruh variabel independen

terhadap variabel dependen masuk kategori substansial, 0,33 kategori moderat, dan 0,19 kategori lemah.

Formula persamaan regresi berganda untuk penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1C + b_2A + b_3F + b_4E + b_5T + e$$

Keterangan:

a	=	konstanta
C	=	<i>Content</i> (isi)
A	=	<i>Accuracy</i> (keakuratan)
F	=	<i>Format</i> (bentuk)
E	=	<i>Ease of Use</i> (kemudahan penggunaan)
T	=	<i>Timelines</i> (ketepatan waktu)
Y	=	<i>user satisfaction</i> (kepuasan pemakai/pengguna)
e	=	error
b_1, b_2, b_3, b_4, b_5	=	koefisien regresi

3.7.5 Pengujian Hipotesis

Lima hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diuji untuk mengetahui signifikansi parameter-parameter yang diestimasi agar diketahui hubungan antar variabel penelitian yang dianalisis. Nilai signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen digunakan sebagai dasar untuk pengujian hipotesis.

a. Uji parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

1) Merumuskan hipotesis

- a) $H_0 : \beta_i = 0$, memiliki arti bahwa variabel bebas bukan merupakan variabel yang signifikan mempengaruhi secara parsial variabel terikat.
- b) $H_a : \beta_i \neq 0$, ini memiliki arti bahwa variabel bebas merupakan variabel penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.

2) Menentukan taraf signifikansi (5%)

3) Menentukan atau membandingkan dengan t hitung dan t tabel

T tabel dapat dicari pada tabel statistik dengan menggunakan uji 2 sisi.
Untuk menentukan t tabel, maka dapat dicari nilai df dengan rumus:

$$df = n - k - 1$$

Keterangan:

df = degree of freedom

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel bebas

4) Pengambilan keputusan

Jika t hitung yang dihasilkan $< t$ tabel, maka artinya H_0 diterima, itu berarti variabel bebas tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat.
Jika t hitung yang dihasilkan $> t$ tabel, maka artinya H_0 ditolak, itu berarti variabel bebas memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel terikat.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat.
Berikut langkah-langkah untuk melakukan uji F:

1) Merumuskan hipotesis

a) $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$, ini memiliki arti bahwa variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh atau memiliki signifikan terhadap variabel terikat.

b) $H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 = 0$, ini memiliki arti bahwa variabel bebas secara bersama-sama merupakan variabel penjelas yang berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

2) Menentukan taraf signifikansi (5%)

3) Menentukan F hitung dan F tabel

F-tabel dapat dicari pada tabel statistik pada taraf signifikansi tertentu dengan rumus:

$$df1 = k-1 \quad df2 = n-k$$

Keterangan:

df = *degree of freedom*

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel bebas

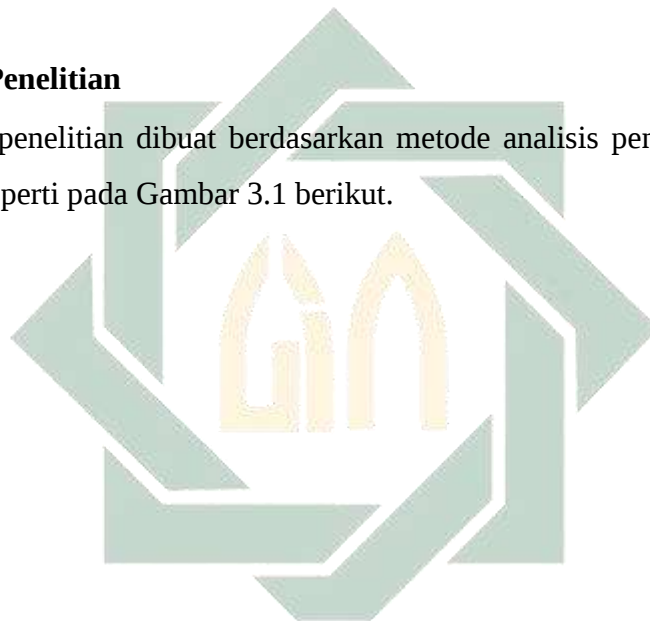
4) Pengambilan keputusan

Jika t hitung yang dihasilkan $< t$ tabel, maka artinya H_0 diterima, itu berarti variabel bebas tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.

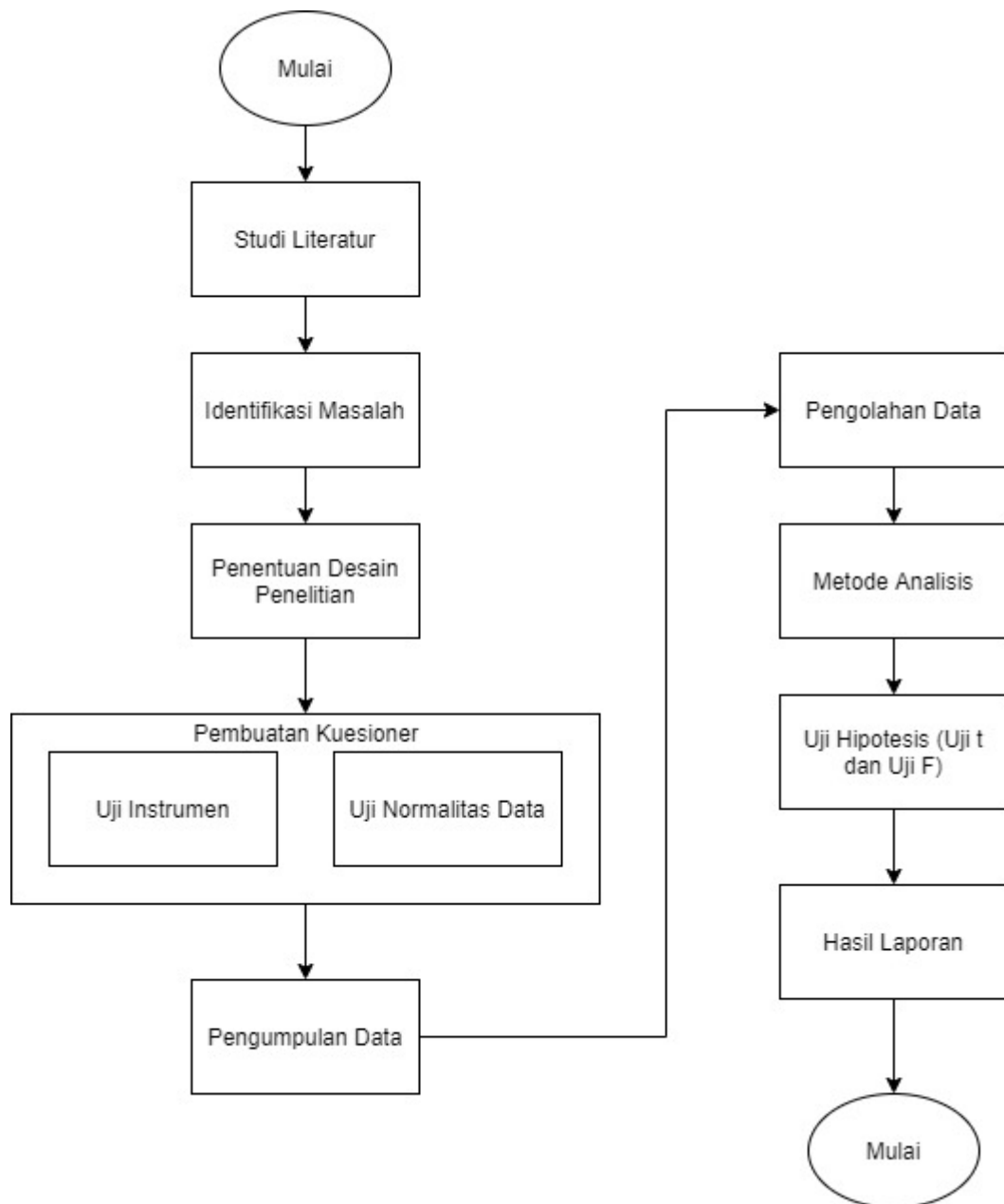
Jika ternyata t hitung yang dihasilkan $> t$ tabel, maka artinya H_0 ditolak, itu berarti variabel bebas memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

3.8 Alur Penelitian

Alur penelitian dibuat berdasarkan metode analisis penelitian yang dapat dijelaskan seperti pada Gambar 3.1 berikut.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A



Gambar 3. 1 Alur Penelitian

Keterangan:

- Start*, merupakan persiapan tahap awal untuk melakukan penelitian.
- Studi Literatur, yang mencari referensi teori yang relevan terhadap kasus atau permasalahan yang ditemukan.
- Identifikasi Masalah merupakan langkah awal yang penting dalam proses penelitian. Proses identifikasi masalah dapat dilakukan dengan cara mendeteksi permasalahan sosial yang diamati.

- d. Penentuan Desain Penelitian.
- e. Melakukan uji instrumen terhadap data-data yang sudah dikumpulkan untuk diketahui apakah instrumen dalam penelitian telah valid dan reliabel.
 - 1) Jika hasil pengujian instrument tidak valid, maka peneliti dapat melakukan penghapusan data yang ambigu atau tidak perlu.
 - 2) Jika hasil pengujian instrument valid, maka proses data dapat dilanjutkan dengan metode regresi linier berganda.
- f. Uji normalitas data, tahap ini bertujuan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh sudah berdistribusi normal atau tidak.
- g. Melakukan tahap pengumpulan data-data primer dan sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini berupa penyebaran kuisioner dan wawancara kepada responden.
- h. Melakukan proses olah data dengan analisis regresi linier berganda, analisis ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- i. Uji asumsi klasik pada penelitian ini menggunakan pengujian multikolienaritas dan heteroskedastisitas yang diuji pada model regresi. Uji tersebut dilakukan agar tidak melanggar asumsi multikolenaritas dan heteroskedastisitas.
- j. Uji hipotesis, yaitu pada uji t dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh suatu variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada uji F dilakukan untuk mengetahui apakah suatu variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.
- k. Hasil dan pembahasan peneliti menyampaikan pembahasan atas hasil penelitian yang sudah dilakukan.
- l. Menyimpulkan penelitian dan memberikan saran atas temuan hasil selama melaksanakan penelitian.
- m. *Stop*, maka penelitian berakhir.

3.9 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di KPU Kota Surabaya serta PPK yang ada di wilayah Kota Surabaya. Kantor KPU Kota Surabaya beralamat di Jalan

Adityawarman No. 87-89 Surabaya sedangkan kantor PPK ada di setiap kecamatan se wilayah Kota Surabaya. Pemilihan lokasi penelitian ini karena KPU Kabupaten/Kota termasuk KPU Kota Surabaya memiliki tanggungjawab langsung terhadap proses pemutakhiran daftar pemilih dengan menggunakan Sistem Informasi Data Pemilih (SIDALIH).



BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian

4.1.1 Komisi Pemilihan Umum

Komisi Pemilihan Umum (KPU) merupakan sebuah lembaga negara yang bersifat nasional, tetap dan mandiri yang sesuai dengan Undang-Undang 1945 yang memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai suatu lembaga penyelenggaraan Pemilihan Umum di Indonesia dalam rangka memilih pemimpin negara serta wakil rakyat ditingkat nasional, provinsi, kabupaten dan kota (Arum, 2020). Dasar pembentukan KPU ini karena adanya desakan masyarakat yang menuntut pemerintahan yang demokratis dimana suara rakyatlah yang akan menentukan calon pemimpin yang akan dipilih.

KPU pertama, periode 1999-2001, dibentuk dengan Keputusan Presiden (Keppres) No 16 Tahun 1999, beranggotakan 53 orang anggota yang berasal dari unsur pemerintah dan Partai Politik. KPU pertama dilantik Presiden BJ Habibie. KPU Periode 2017 – 2022 saat ini merupakan KPU periode kelima yang beranggotakan 7 orang anggota. Visi yang dicanangkan oleh KPU adalah menjadi penyelenggara pemilihan umum yang mandiri, professional, dan berintegritas untuk terwujudnya pemilu yang langsung, umum, bebas dan rahasia (LUBERJURDIL) serta jujur dan adil (jurdil). Salah satu misi yang diemban oleh KPU adalah meningkatkan partisipasi dan kualitas pemilih yang telah terdaftar dalam Pemilu, Pemilih berdaulat Negara kuat. Dengan demikian KPU memiliki tugas dan tanggungjawab untuk memastikan bahwa seluruh warga Indonesia yang telah memiliki hak pilih harus mendapatkan kesempatan untuk menggunakan hak pilihnya tersebut. Daftar pemilih yang selalu *ter-update* menjadi kebutuhan yang sangat vital karena dalam negara demokrasi seperti di Indonesia ini, satu suara akan sangat menentukan hasil pemilihan umum.

Sejarah pembentukan, struktur organisasi, visi dan misi, serta tugas dan kewenangan KPU Kota Surabaya mengacu pada Pasal 10 Undang-undang Nomor 3 Tahun 1999 tentang Pemilihan Umum dan Pasal 2 Keputusan Presiden Nomor 16 Tahun 1999 tentang Pembentukan Komisi Pemilihan Umum dan Penetapan

Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Umum Komisi Pemilihan Umum (KPU). Dijelaskan dalam undang-undang tersebut bahwa KPU merupakan sebuah lembaga penyelenggara Pemilu yang bersifat nasional, tetap, dan mandiri yang memiliki tugas melaksanakan Pemilu. KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota merupakan Penyelenggara Pemilu di Provinsi dan Kabupaten/Kota. Wilayah kerja KPU terdiri dari seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. KPU menjalankan tugasnya yang berkesinambungan dan dalam penyelenggaraan Pemilu, KPU bebas dari pengaruh maupun intervensi pihak manapun berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan wewenangnya. KPU Pusat berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia, KPU Provinsi berkedudukan di ibukota provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota berkedudukan di ibukota kabupaten/kota. Dalam menjalankan tugasnya dan wewenangnya, KPU dibantu oleh susunan lembaga seperti Sekretariat Jenderal; KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota masing-masing dibantu oleh sekretariat. Jumlah dari anggota KPU sendiri sebanyak 7 (tujuh) orang yang terdiri dari; KPU Provinsi sebanyak 5 (lima) sampai 7 (tujuh) orang tergantung banyaknya penduduk; dan KPU Kabupaten/Kota sebanyak 5 (lima) orang. Keanggotaan KPU Pusat, KPU Provinsi, maupun KPU Kabupaten/Kota terdiri atas seorang ketua yang merangkap juga sebagai anggota, serta anggota KPU itu sendiri. Ketua KPU, KPU Provinsi, serta KPU Kabupaten/Kota dipilih dari dan oleh anggota. Setiap anggota KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota memiliki hak suara yang sama. Komposisi keanggotaan KPU Pusat, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota memperhatikan keterwakilan anggota perempuan sekurang-kurangnya 30% (tiga puluh perseratus). Masa keanggotaan KPU Pusat, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota selama 5 (lima) tahun terhitung sejak pengucapan sumpah/janji.

4.1.2 Lokasi Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya

KPU Kota Surabaya terletak di Jl. Adityawarman No. 87-89. Lokasi Kantor KPU Kota Surabaya ini mudah dijangkau oleh masyarakat jika mereka membutuhkan informasi terkait Pemilu baik pemilihan presiden dan kepala daerah maupun anggota legislatif di tingkat pusat, provinsi, dan kabupaten/kota.

4.1.3 Visi dan Misi Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya

a. Visi

Terwujudnya Komisi Pemilihan Umum sebagai penyelenggara Pemilihan Umum yang memiliki integritas, profesional, mandiri, transparan dan akuntabel, demi terciptanya demokrasi Indonesia yang berkualitas berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

b. Misi

- 1) Membangun lembaga penyelenggara Pemilihan Umum yang memiliki kompetensi, kredibilitas dan kapasitas dalam menyelenggarakan Pemilihan Umum.
- 2) Menyelenggarakan Pemilihan Umum untuk memilih Anggota Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Presiden dan Wakil Presiden serta Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah secara langsung, umum, bebas, rahasia, jujur, adil, akuntabel, edukatif dan beradab.
- 3) Meningkatkan kualitas penyelenggara pemilihan umum yang bersih, efisien dan efektif.
- 4) Melayani dan memperlakukan setiap peserta Pemilihan Umum secara adil dan setara, serta menegakkan peraturan Pemilihan Umum secara konsisten sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 5) Meningkatkan kesadaran politik rakyat untuk berpartisipasi aktif dalam pemilihan umum demi terwujudnya cita-cita masyarakat Indonesia yang demokratis.

4.1.4 Struktur Organisasi Komisi Pemilihan Umum Kota Surabaya

Struktur organisasi bagi sebuah KPU Kota Surabaya itu sangat penting, karena organisasi merupakan suatu cara untuk mengatur lembaga dengan tingkat, jabatan dan kecakapannya dalam melaksanakan suatu tugas untuk mencapai suatu tujuan tertentu serta dapat mendorong kerjasama dengan baik. Singkatnya dalam struktur sebuah organisasi menjelaskan tentang tugas serta tanggung jawab dari masing-masing bagian.

Struktur organisasi yang digunakan oleh KPU Kota Surabaya adalah struktur organisasi yang berbentuk garis dimana wewenang mengalir dari pimpinan ke bawahan sampai ke bagian yang paling bawah yaitu pegawai/staf. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi KPU Kota Surabaya dapat dilihat pada Gambar 4.1 sebagai berikut:



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi KPU Kota Surabaya

4.1.5 Gambaran Umum SIDALIH

Komisi Pemilihan Umum (KPU), berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1999 Tentang Pemilihan Umum dan Keputusan Presiden Nomor 16 Tahun 1999, adalah lembaga penyelenggara Pemilihan Umum (Pemilu) yang dibentuk pemerintah dengan tugas kewenangan untuk: (1) merencanakan dan mempersiapkan pelaksanaan Pemilihan Umum; (2) menerima, meneliti dan menetapkan partai-partai politik yang memenuhi syarat sebagai peserta Pemilihan Umum; (3) menetapkan jumlah kursi anggota DPR, DPRD I dan DPRD II untuk setiap daerah pemilihan; (4) menetapkan keseluruhan hasil Pemilihan Umum di semua daerah pemilihan untuk DPR, DPRD I dan DPRD II; (5) mensistematiskan bahan-bahan serta data hasil Pemilihan Umum; dan (6) memimpin tahapan kegiatan Pemilihan Umum.

Pada era digital seperti saat ini, kebutuhan sistem informasi dalam sebuah organisasi menjadi sesuatu yang tidak bisa dihindarkan, tak terkecuali KPU. Pada tanggal 16 Juli 2013 KPU mulai memasuki wilayah digital dalam penyelenggaraan Pemilu yang merupakan tonggak sejarah diberlakukannya sistem informasi untuk

menunjang tercapainya target tugas dan kewenangan yang diemban KPU secara baik. Terdapat sembilan sistem teknologi informasi yang disiapkan oleh KPU sebagai penunjang penyelenggaraan Pemilu 2014, yaitu Sipol (Sistem Informasi Partai Politik), Sidapil (Sistem Informasi Daerah Pemilih), Sidalih (Sistem Informasi Data Pemilih), Silon (Sistem Informasi Pencalonan), Silogdis (Sistem Informasi Logistik dan Distribusi), Situng (Sistem Informasi Penghitungan Suara), Sistem Informasi Arsip Digital, Sistem Informasi Kepegawaian dan Penyelenggara Pemilu, dan Sistem Informasi Manajemen tentang arsip dan barang Simak BMN.

Penelitian ini fokus pada SIDALIH (Sistem Informasi Data Pemilih) karena melalui sistem informasi tersebut untuk pertama kalinya dalam sejarah Pemilihan Umum di Indonesia KPU mempublikasikan Daftar Pemilih Sementara (DPS) secara online di situs kpu.go.id pada Selasa 16 Juli 2013 (Harian Kompas, 2013). DPS online tersebut terbukti telah memudahkan dan mendorong masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan Pemilu. Masyarakat dapat dengan mudah mengecek apakah namanya telah terdaftar di DPS yang telah diunggah di situs internet dengan hanya memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) pada kolom yang disediakan di laman kanal DPS dan dalam hitungan detik masyarakat dapat mengetahui namanya terdaftar di TPS mana. Selain menggunakan NIK, masyarakat juga dapat mengecek keberadaan namanya dalam DPS dengan cara memasukkan wilayah domisilinya.

Operasionalisasi DPS online tersebut membutuhkan tingkat penguasaan teknologi informasi penyelenggara pemilu di tingkat kecamatan dan desa agar transparansi dan akurasi pemutakhiran data pemilih meningkat. Sejak Pemilu Legislatif tahun 2014, KPU sudah mulai menggunakan aplikasi SIDALIH sebagai sarana pemutakhiran data pemilih sampai ke tingkat kecamatan. Teknologi ini dipakai untuk memastikan adanya daftar pemilih yang lebih valid. Dengan demikian hak konstitusionalitas warga untuk memilih pada pemilu menjadi terlindungi. Dalam prakteknya masih terdapat beberapa kendala seperti kesiapan SDM dan jaringan yang membuat aplikasi tersebut belum maksimal.

Dengan SIDALIH, KPU berusaha menerapkan standar internasional untuk pendaftaran pemilih dalam Pemilu yaitu daftar pemilih harus bersifat menyeluruh,

inklusif, akurat, dan sesuai perkembangan serta prosesnya harus benar-benar transparan. Proses SIDALIH harus mempermudah pendaftaran pemilih yang memenuhi syarat, sementara pada waktu yang bersamaan mampu mendeteksi orang-orang yang tidak memenuhi syarat. Penggunaan teknologi SIDALIH tentu saja bermanfaat secara luas. Dengan SIDALIH masyarakat bisa mengakses daftar pemilih secara online apakah namanya sudah tercantum atau belum dalam daftar pemilih. Seluruh aplikasi KPU RI termasuk SIDALIH Pemilu 2019 dapat diunduh pada <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.kpuripemilu2019&hl=in>, yang memberikan beragam informasi yang dibutuhkan masyarakat seputar Pemilu tahun 2019. Di berbagai aplikasi ini terdapat informasi mulai dari cek data pemilih, cek calon, cek hoaks, info KPU, hingga cek hasil Pemilu 2019 yang dinanti-nanti masyarakat. Tidak mengherankan apabila aplikasi KPU ini jadi yang paling teratas di Play Store sebagai kategori aplikasi gratis yang diburu masyarakat selama tahapan Pemilu 2019. Informasi yang ditampilkan mulai dari calon Presiden hingga calon anggota legislatif tingkat kabupaten/kota. Aplikasi ini tersedia untuk platform Android dan cukup menyiapkan ruang kosong sekitar 13 MB. Sejak dirilis KPU di akun Google Play Store masyarakat sangat antusias untuk bertanya dan memberi tanggapan. Berbagai tanggapan itu baik bersifat positif maupun negatif disikapi secara bijak oleh KPU sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun strategi selanjutnya.

Namun demikian bukan berarti SIDALIH tidak memiliki permasalahan saat dioperasikan dalam Pemilu 2014. Harapan masyarakat yang sudah terlanjur sangat tinggi terhadap transparansi dan akurasi data pemilih dalam Daftar Pemilih Tetap (DPT) dinilai masih jauh dari harapan. Hal itu sebagaimana disampaikan oleh Rina Kusumasari (14 April 2019), Nissa Nurh (16 April 2019), Nova Pai (25 Maret 2019), dan Muhamad Qodery (24 Maret 2019) dalam buku “DPT | Di Balik Layar” terbitan internal KPU RI Tahun 2019. Secara umum mereka mengatakan bahwa aplikasi SIDALIH belum banyak membantu karena nama mereka tetap saja tidak tercantum dalam DPT sehingga mereka tidak memperoleh undangan untuk melakukan pencoblosan. Berbagai permasalahan yang masih muncul tersebut tentu tidak berarti KPU harus membatalkan aplikasi SIDALIH tersebut namun hanya

butuh perbaikan dan pengembangan saja. Kita harus tetap mendukung keberadaan aplikasi SIDALIH ini karena di era teknologi saat ini, diperlukan aplikasi yang memudahkan dalam pemantauan perkembangan Pemilu sebagai Pesta Demokrasi Indonesia.

KPU juga memiliki tanggungjawab untuk mensosialisasikan system aplikasi informasi SIDALIH ini. Hal ini seperti yang dilakukan oleh KPU Provinsi Yogyakarta dengan menggelar Gerakan Mengecek Nama Pemilih Serentak (Gempita) yang ada di SIDALIH. Kegiatan ini bertujuan untuk mengedukasi pemilih pemula sekaligus mengenalkan laman Sidalih kepada masyarakat luas. KPU di provinsi yang lain juga melakukan berbagai kegiatan serupa untuk memastikan bahwa masyarakat dapat melakukan pengecekan namanya dalam DPT.

4.1.6 Tahapan SIDALIH

- a. Persiapan.
- b. Perencanaan Program dan Anggaran.
 - 1) Penyusunan dan Penandatanganan Naskah Perjanjian Hibah Daerah (NPHD)
 - 2) Pengelolaan Program dan Anggaran
- c. Penyusunan Peraturan Penyelenggaraan Pemilihan.
- d. Penyusunan Keputusan Penyelenggaraan Pemilihan.
 - 1) Sosialisasi Kepada Masyarakat.
 - 2) Penyuluhan/Bimbingan Teknis Kepada KPU Provinsi, KPU Kabupaten/Kota, PPK, PPS, PPDP dan KPPS.
- e. Pembentukan dan Masa Kerja PPK, PPS, PPDP dan KPPS.
 - 1) Pembentukan PPK, PPS dan KPPS
 - a) PPK (15 Januari 2020 – 28 Februari 2020)
 - b) PPS (15 Februari 2020 – 21 Maret 2020)
 - c) KPPS (1 Oktober 2020 – 23 November 2020)
 - 2) Masa Kerja PPK, PPS dan KPPS
 - a) PPK Sebelum Penundaan Tahapan (1 Maret 2020 – 31 Maret 2020)
 - b) PPK Setelah Penundaan Tahapan (15 Juni 2020 – 31 Januari 2021)

- c) PPS (15 Juni 2020 – 31 Januari 2021)
 - d) KPPS (24 November 2020 – 23 Desember 2020)
- 3) Pembentukan dan Masa Kerja PPDP
 - a) Pembentukan
 - b) Masa Kerja
- f. Pembentukan Panitia Pengawas Pemilihan Kecamatan, PPL dan Pengawas Tempat Pemungutan Suara.
- g. Pemberitahuan dan Pendaftaran Pemantau Pemilihan dan Lembaga Survei atau jajak pendapat dan perhitungan cepat hasil penelitian.
 - 1) Pendaftaran Pemantau Pemilihan
 - a) Pemantau Pemilihan Dalam Negeri
 - b) Pemantau Pemilihan Asing
 - 2) Pendaftaran Lembaga Pelaksana Survei atau Jajak Pendapat dan Perhitungan Cepat Hasil Pemilihan.
- h. Penyerahan Daftar Penduduk Potensial Pemilih Pemilihan.
 - 1) Penerimaan DP4.
 - 2) Sinkronisasi Daftar Pemilih Pemilu/Pemilihan Terakhir dengan DP4.
 - 3) Penyampaian Hasil Sinkronisasi Kepada KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota.
 - 4) Pengumuman Hasil Sinkronisasi DP4 dan DPT Terakhir.
- i. Pemutakhiran dan Penyusunan Daftar Pemilih.
 - 1) Penyusunan Daftar Pemilih oleh KPU Kabupaten/Kota dan penyampaian kepada PPS.
 - 2) Pemutakhiran
 - a) Pencocokan dan Penelitian
 - b) Penyusunan daftar pemilih Hasil Pemutakhiran oleh PPS
 - c) Rekaptulasi daftar pemilih hasil pemutakhiran tingkat desa/kelurahan dan penyampaian beserta daftar pemilih hasil pemutakhiran ke PPK
 - d) Rekaptulasi daftar pemilih hasil pemutakhiran tingkat kecamatan dan penyampaian kepada KPU Kabupaten/Kota

- e) Rekapitulasi daftar pemilih hasil pemutakhiran tingkat kabupaten/kota untuk ditetapkan sebagai DPS.
- f) Rekapitulasi DPS tingkat provinsi.
- 3) Penyampaian DPS oleh KPU Kabupaten/Kota kepada PPS melalui PPK.
- 4) Pengumuman dan tanggapan masyarakat terhadap DPS.
- 5) Perbaikan DPS dan PPS.
 - a) Rekapitulasi dan penyampaian DPS hasil perbaikan tingkat desa/kelurahan kepada PPK.
 - b) Rekapitulasi dan penyampaian DPS hasil perbaikan tingkat kecamatan kepada KPU Kabupaten/Kota
 - c) Daftar Pemilih Sementara (DPS)
 - d) Rekapitulasi DPS hasil perbaikan tingkat kabupaten/kota untuk ditetapkan sebagai DPT.
 - e) Penyampaian DPT kepada PPS.
 - f) Rekapitulasi DPT tingkat provinsi.
 - g) Pengumuman DPT oleh PPS.

4.1.7 Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor paling penting di KPU Kota Surabaya maupun PPK di seluruh wilayah Kota Surabaya. KPU Kota Surabaya berusaha supaya dapat memiliki sumber daya manusia yang memiliki kualitas yang bagus dan memiliki kompetensi yang bagus dibidang masing-masing. KPU Kota Surabaya dipimpin oleh satu orang Ketua KPU merangkap anggota, empat orang Anggota Komisioner KPU, satu orang Sekretaris KPU, dan empat orang Kepala Sub Bagian, dan Staf KPU. Personel PPK terdiri dari satu orang ketua, dua orang anggota, dan staf.

4.2 Profil Responden

Berikut ini akan dijelaskan deskripsi responden yang menjadi obyek penelitian ini. Responden dalam penelitian ini adalah Anggota KPU Kota Surabaya, Staf KPU Kota Surabaya dan PPK karena memiliki akses pada SIDALIH.

Kuesioner yang disebar diberikan kepada responden dari sejumlah populasi sebesar 100 orang. Responden dibagi menjadi dua kategori:

4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin dapat menunjukkan kondisi fisik dari seseorang. Dalam kaitannya dengan kegiatan pegawai di KPU Kota Surabaya, jenis kelamin dapat menunjukkan kekuatan fisik dan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Gambaran umum mengenai jenis kelamin pengelola SIDALIH pada KPU Kota Surabaya dapat ditabulasikan sebagai berikut.

Tabel 4.1 menunjukkan responden berjenis kelamin laki-laki adalah terbanyak yang berjumlah 52 orang (83,9%) sedangkan sisanya adalah responden yang berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 10 orang (16,1%). Hal ini menunjukkan bahwa personel yang bertugas dan memiliki kemampuan mengoperasikan SIDALIH sebagian besar adalah laki-laki.

Tabel 4. 1 Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Jumlah	Persentase
Pria	52	83,9
Wanita	10	16,1
Jumlah	62	100

Sumber: Data primer, diolah

4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia juga mencerminkan kondisi fisik dari seseorang. Dalam kaitannya dengan SIDALIH, usia dapat mencerminkan mengenai kemampuan pada diri seseorang untuk pengoperasian aplikasi tersebut. Dilihat dari faktor usia, responden penelitian ini dikelompokkan ke dalam 4 kategori. Mengacu pada Tabel 4.2 diketahui bahwa kelompok terbesar responden berdasarkan usia yang paling dominan adalah pada usia muda yaitu antara 25 – 35 tahun sebanyak 41,9 persen. Hal ini menunjukkan bahwa untuk mengoperasikan SIDALIH, pihak KPU

membutuhkan lebih banyak personil dari generasi milenial yang memang familiar dan lebih mudah untuk memahami perkembangan teknologi informasi.

Tabel 4. 2 Tabel Responden Berdasarkan Usia

Kategori	Jumlah	Persentase
< 25	5	8,1
25 - 35	26	41,9
35 - 45	19	30,6
45 >	12	19,4
Jumlah	62	100

Sumber: Data primer, diolah

4.3 Deskripsi Statistik Variabel Penelitian

Deskripsi statistik variabel dalam penelitian ini memuat hal mengenai distribusi frekuensi jawaban responden yang memiliki besaran nilai terhadap pernyataan-pernyataan yang merepresentasikan indikator dari masing-masing variabel yaitu *content* (X_1), *accuracy* (X_2), *format* (X_3), *ease to use* (X_4), *timeliness* (X_5), dan *user satisfaction* (Y).

4.3.1. Deskripsi Variabel *Content*

Distribusi jawaban responden pada tiap-tiap pernyataan yang mewakili indikator variabel *content* dapat terlihat dalam Tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4. 3 Jawaban Responden Terhadap Variabel *Content*

Item	Jumlah skor								Modus
	STS		TS		S		SS		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Frekwensi	1	1,6	4	6,5	34	54,8	23	37,1	S
Variasi	0	0,0	3	4,8	40	64,5	19	30,6	S

Manfaat	0	0,0	1	1,6	30	48,4	31	50,0	SS
Kelengkapan informasi	0	0,0	5	8,1	35	56,5	22	35,5	S
Output	0	0,0	7	11,3	29	46,8	26	41,9	S

Sumber: Lampiran 3

Dari Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa frekuensi jawaban responden untuk variabel *content* pada empat indikator yaitu frekwensi pemakaian, variasi konten, kelengkapan informasi, dan output adalah setuju, sedangkan satu indikator yaitu manfaat adalah sangat setuju. Secara detil dapat dijelaskan sebanyak 34 atau 54,8 persen responden mengatakan setuju bahwa SIDALIH sering mereka gunakan dalam mendukung pekerjaan, 40 atau 64,5 persen responden setuju bahwa SIDALIH memiliki variasi penyajian yang dapat memudahkan pekerjaan, 35 atau 56,5 persen responden setuju bahwa SIDALIH mampu memberikan informasi yang lengkap, dan 29 atau 46,8 persen responden setuju bahwa SIDALIH mampu menyaikan data secara detil. Selanjutnya, sebanyak 31 atau 50 persen responden menyatakan sangat setuju bahwa SIDALIH mampu memberikan banyak manfaat dalam kelancaran proses pemutakhiran data pemilih. Dengan demikian responden secara umum setuju bahwa SIDALIH memiliki kelengkapan dan kualitas informasi yang baik.

4.3.2. Deskripsi Variabel *Accuracy*

Distribusi jawaban responden pada tiap-tiap pernyataan yang mewakili indikator *accuracy* dapat terlihat dalam Tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4. 4 Jawaban Responden Terhadap Variabel *Accuracy*

Item	Jumlah skor								Modus
	STS		TS		S		SS		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Jumlah kesalahan	9	14,5	22	35,5	26	41,9	5	8,1	S
Kesesuaian	0	0,0	7	11,3	36	58,1	19	30,6	S
Konsistensi	0	0,0	6	9,7	39	62,9	17	27,4	S

Sumber: Lampiran 3

Jawaban responden terhadap ketiga indikator variabel *accuracy* seperti tampak pada Tabel 4.4 menggambarkan bahwa responden lebih banyak yang menyatakan setuju. Untuk indikator banyaknya jumlah kesalahan yang terjadi pada SIDALIH, terdapat 26 atau 41,9% responden setuju bahwa mereka tidak banyak menemukan kesalahan saat mengoperasikan SIDALIH. Sebanyak 36 atau 58,1% responden menyatakan setuju bahwa data pemilih yang disajikan dalam SIDALIH memiliki kesesuaian dengan data riil dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Selanjutnya responden juga banyak yang setuju yaitu sebanyak 39 atau 62,9% bahwa SIDALIH memiliki konsistensi dalam memberikan informasi data pemilih dari waktu ke waktu.

4.3.3. Deskripsi Variabel *Format*

Distribusi jawaban responden pada tiap-tiap pernyataan yang mewakili indikator variabel *format* dapat terlihat dalam Tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4. 5 Jawaban Responden Terhadap Variabel *Format*

Item	Jumlah skor								Modus
	STS		TS		S		SS		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Desain	0	0,0	9	14,5	29	46,8	24	38,7	S
Keserasian	0	0,0	12	19,4	33	53,2	17	27,4	S
Kejelasan	0	0,0	10	16,1	27	43,5	25	40,3	S
Kekontrasan warna	1	1,6	19	30,6	30	48,4	12	19,4	S
Kesesuaian tampilan	0	0,0	12	19,4	37	59,7	13	21,0	S

Sumber: Lampiran 3

Data pada Tabel 4.5 menggambarkan bahwa frekuensi jawaban responden paling banyak setuju untuk semua indikator pada variabel *format* yang artinya kebanyakan responden memberikan penilaian baik terhadap tampilan SIDALIH. Sebanyak 29 atau 46,8% menyatakan setuju SIDALIH memiliki desain yang menarik, 33 atau 53,2% responden setuju desain warna pada SIDALIH sangat serasi, 27 atau 43,5% responden setuju bahwa tampilan SIDALIH sangat jelas dan memudahkan mereka dalam bekerja, 30 atau 48,4% setuju juga dengan kekontrasan

warna pada SIDALIH, serta 37 atau 59,7% responden setuju bahwa tampilan SIDALIH sesuai dengan harapan mereka.

4.3.4. Deskripsi Variabel *Ease to use*

Distribusi jawaban responden pada tiap-tiap pernyataan yang mewakili indikator *ease to use* (kemudahan penggunaan) dapat terlihat dalam Tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4. 6 Jawaban Responden Terhadap Variabel *Ease to use*

Item	Jumlah skor								Modus
	STS		TS		S		SS		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Kecepatan deteksi	2	3,2	15	24,2	20	32,3	25	40,3	SS
Proses login	6	9,7	10	16,1	29	46,8	17	27,4	S
Panduan operasional	1	1,6	12	19,4	30	48,4	19	30,6	S

Sumber: Lampiran 3

Untuk indikator pertama kecepatan deteksi pada variabel *ease to use* (kemudahan penggunaan), sebanyak 25 atau 40,3% responden menyatakan sangat setuju bahwa SIDALIH sangat cepat dalam mendeteksi adanya kesalahan data. Sebanyak 29 atau 46,8% responden setuju proses login SIDALIH sangat mudah. Responden juga setuju, 30 orang atau 48,4%, bahwa adanya panduan operasionalisasi SIDALIH memudahkan mereka dalam memahami tahapan-tahapan penggunaan SIDALIH. Hasil jawaban responden tersebut menunjukkan bahwa responden memberikan persepsi baik terkait dengan kemudahan dalam mengoperasikan SIDALIH.

4.3.5. Deskripsi Variabel *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Distribusi jawaban responden pada tiap-tiap pernyataan yang mewakili indikator variabel *timeliness* (ketepatan waktu) dapat terlihat dalam Tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4. 7 Jawaban Responden Terhadap Variabel *Timeliness*

Item	Jumlah skor	Modus
------	-------------	-------

	STS		TS		S		SS		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Jangka waktu	3	4,8	13	21,0	31	50,0	15	24,2	S
Ketepatan waktu	2	3,2	7	11,3	35	56,5	18	29,0	S
Kemutakhiran data	0	0,0	7	11,3	35	56,5	20	32,3	S

Sumber: Lampiran 3

Jawaban responden pada Tabel 4.7 menunjukkan persepsi responden terkait tiga indikator ketepatan waktu penggunaan aplikasi SIDALIH. Terdapat 31 atau 50% responden setuju bahwa proses pemutakhiran data pemilih dengan SIDALIH tidak membutuhkan waktu lama. Demikian pula sebanyak 35 atau 56,5% responden setuju bahwa penyajian data dalam SIDALIH dapat dilakukan secara tepat waktu dan data pemilih juga selalu *up to date*. Dapat disimpulkan bahwa secara umum responden setuju bahwa SIDALIH memilih ketepatan waktu yang baik.

4.3.6. Deskripsi Variabel *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)

Distribusi jawaban responden pada tiap-tiap pernyataan yang mewakili indikator variabel *user satisfaction* (kepuasan pengguna) dapat terlihat dalam Tabel 4.8 berikut ini:

Tabel 4. 8 Jawaban Responden Terhadap Variabel *User Satisfaction*

Item	Jumlah skor								Modus
	STS		TS		S		SS		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Kualitas Informasi	0	0,0	7	11,3	38	61,3	17	27,4	S
Kuantitas Informasi	0	0,0	8	12,9	36	58,1	18	29,0	S
Keakuratan Informasi	0	0,0	9	14,5	35	56,5	18	29,0	S
Daya tarik tampilan	1	1,6	8	12,9	36	58,1	17	27,4	S
Ketepatan Waktu	0	0,0	11	17,7	29	46,8	22	35,5	S

Sumber: Lampiran 3

Tabel 4.8 berisi jawaban responden yang menunjukkan persepsi mereka terhadap lima indikator dari variabel dependen kepuasan pengguna aplikasi SIDALIH. Pada semua indikator tersebut, jawaban setuju paling banyak dipilih

responden, yang artinya kebanyakan responden menyatakan puas setelah menggunakan aplikasi SIDALIH. Terdapat 38 atau 61,3% responden yang menyatakan setuju bahwa mereka puas dengan kualitas informasi SIDALIH. Sebanyak 36 atau 58,1% responden setuju bahwa kuantitas informasi dan daya Tarik tampilan SIDALIH memuaskan. Demikian pula sebanyak 35 atau 56,5% responden setuju bahwa keakuratan informasi dalam SIDALIH sudah memuaskan mereka.

4.4 Analisis Data dan Pembahasan

4.4.1 Pengujian Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur *item* pertanyaan dalam kuesioner yang diharapkan dapat mengungkapkan variabel yang diukur secara tepat. Hasil penelitian yang dianggap valid apabila terdapat kesamaan diantara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.

Pengujian validitas dilakukan dengan rumus *Pearson Product Moment* yaitu dengan mengkorelasikan setiap pertanyaan dengan skor total dari seluruh pertanyaan kemudian hasil korelasi itu dibandingkan dengan nilai R Tabel pada $DF=N-2$ dan taraf signifikan (α) sebesar 5% (Ghozali, 2011:54). Tabel 4.9 berisi hasil uji validitas data yang menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Pearson Correlation	R tabel	Hasil Uji
Content (C)	C1	0,687	0,254	Valid
	C2	0,790	0,254	Valid
	C3	0,646	0,254	Valid
	C4	0,628	0,254	Valid
	C5	0,663	0,254	Valid
Accuracy (A)	A1	0,609	0,254	Valid
	A2	0,749	0,254	Valid
	A3	0,691	0,254	Valid
Format (F)	F1	0,718	0,254	Valid
	F2	0,742	0,254	Valid
	F3	0,663	0,254	Valid
	F4	0,681	0,254	Valid

	F5	0,789	0,254	Valid
<i>Ease to Use (E)</i>	E1	0,718	0,254	Valid
	E2	0,775	0,254	Valid
	E3	0,792	0,254	Valid
<i>Timeliness (T)</i>	T1	0,840	0,254	Valid
	T2	0,847	0,254	Valid
	T3	0,718	0,254	Valid
	T4	0,686	0,254	Valid
<i>User Satisfaction (US)</i>	US1	0,762	0,254	Valid
	US2	0,763	0,254	Valid
	US3	0,729	0,254	Valid
	US4	0,739	0,254	Valid

Sumber: Lampiran 4

4.4.2 Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi suatu konstruk/variabel penelitian. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel (handal) jika jawaban tiap responden terhadap pertanyaan stabil atau konsisten dari waktu ke waktu. Tingkat reliabilitas konstruk/variabel sebuah penelitian dapat dilihat dari hasil statistik Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ (Sugiyono, 2011:). Hasil perhitungan reliabilitas SPSS dapat dilihat pada Tabel 4.10 berikut ini:

Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Content</i>	0,771	Reliabel
<i>Accuracy</i>	0,761	Reliabel
<i>Format</i>	0,783	Reliabel
<i>Ease of Use</i>	0,809	Reliabel
<i>Timeliness</i>	0,807	Reliabel
<i>User Satisfaction</i>	0,798	Reliabel

Sumber: Lampiran 5

Seperti yang dilihat pada Tabel 4.10 semua item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$.

4.4.3 Pengujian Normalitas Data

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui data yang diperoleh dari hasil kuesioner berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan adalah *Kolmogorov-Smirnov test* dengan menetapkan derajat keyakinan (α) sebesar 5%. Dalam penelitian ini setiap variabel yang memenuhi asumsi normalitas maka secara simultan variabel-variabel tersebut dapat dinyatakan telah memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas Data

		Unstandardized Residual
N		62
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.35859110
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.061
	Negative	-.060
Test Statistic		.061
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
Test distribution is Normal.		
Calculated from data.		
Lilliefors Significance Correction		
This is a lower bound of the true significance		

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan Tabel 4.11 diketahui bahwa nilai dari Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,200 yang berarti lebih besar dari 0,05. Nilai dari Asymp. Sig. (2-tailed) yang memiliki hasil lebih dari 0,05 menunjukkan bahwa data berdistribusi secara

normal. Penelitian ini dapat dilanjutkan karena telah lolos dalam uji normalitas data karena data berdistribusi secara normal.

4.4.4. Uji Asumsi Klasik

4.4.4.1 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dilakukan untuk menguji model regresi apakah ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Pengujian ada tidaknya gejala multikolinearitas dilakukan dengan memperhatikan suatu nilai matriks korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan Toleransinya. Apabila nilai matrik korelasi tidak ada yang lebih besar dari 0,5 maka dapat dikatakan data yang akan dianalisis bebas dari multikolinearitas. Kemudian apabila nilai VIF berada dibawah 10 dan nilai toleransi mendekati 1, maka dapat diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak dapat multikolinearitas. Hasil uji Multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 4.11 dibawah ini:

Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas

Collinearity Statistic		
Variabel	Tolerance	VIF
<i>Content</i>	0,573	1,746
<i>Accuracy</i>	0,679	1,473
<i>Format</i>	0,590	1,696
<i>Ease of Use</i>	0,530	1,886
<i>Timeliness</i>	0,350	2,859

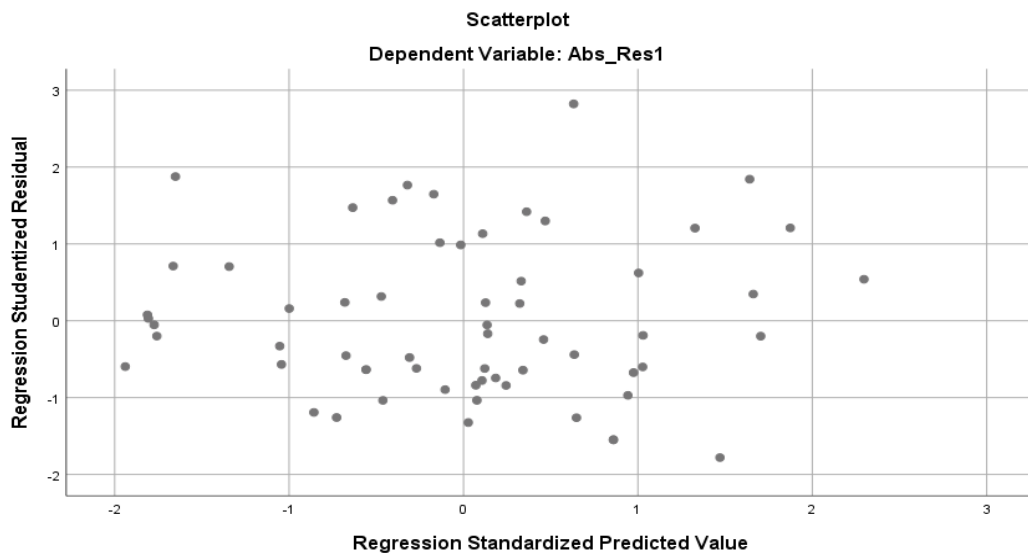
Sumber: Lampiran 8

Hasil Uji Multikolinearitas pada Tabel 4,11 menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gangguan multikolinearitas. Hal ini tampak pada nilai tolerance masing-masing variabel lebih besar dari 10 persen (0,1)

serta hasil perhitungan VIF yang menunjukkan bahwa nilai VIF masing-masing variabel kurang dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi tersebut.

4.4.4.2 Uji Heteroksidasitas

Uji Heteroksidasitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya masih tetap, maka disebut Heteroksidasitas. Cara untuk mendeteksi heteroksidasitas adalah dengan melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dan nilai residualnya (SRESID). Jika titik-titik membentuk suatu pola tertentu yang teratur seperti gelombang besar melebar, kemudian menyempit maka terjadi heteroksidasitas. Jika titik-titik menyebar diatas dan dibawah diangka 0 pada sumbu Y pada titik pola tertentu, maka tidak terjadi heteroksidasitas. Hasil uji heteroksidasitas dari program SPSS yaitu dapat dilihat pada Gambar 4.2 berikut ini:



Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroksidasitas

Pada Gambar 4.2 dapat dilihat bahwa titik-titik pada grafik scatterplot tidak mempunyai pola penyebaran yang jelas dan titik-titik tersebut menyebar diatas dan

dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gangguan heteroskedasitas pada hasil perhitungan model regresi yang diperoleh.

4.4.4.3 Uji Normalitas Model

Uji Normalitas Model digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi, variabel terikat dan variabel bebas atau keduanya terdistribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Deteksi normalitas dilakukan dengan angka signifikan skewness ± 1 yang distribusi normal dan kurtosis ± 3 yang distribusi normal. Jika angka signifikan skewness ± 1 merupakan distribusi normal dan kurtosis ± 3 menunjukkan maka model regresi memenuhi asumsi normalitas tetapi jika data melebihi untuk skewness 1 dan kurtosis 3 maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Hasil uji normalitas model dapat dilihat pada Tabel 4.12 berikut:

Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas Model Penelitian

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error
C	62	2.40	4.00	3.3194	.40725	.211	.304
A	62	2.00	4.00	3.1694	.49542	.204	.304
F	62	2.00	4.00	3.0613	.51799	.153	.304
E	62	1.33	4.00	3.0215	.66631	-.601	.304
T	62	1.75	4.00	3.0726	.59089	-.260	.304
US	62	2.25	4.00	3.1290	.49328	.167	.304
Valid N (listwise)	62						

	Kurtosis	
	Statistic	Std. Error
C	-.914	.599
A	-.506	.599
F	-.533	.599
E	.108	.599
T	-.239	.599
US	-.488	.599
Valid N (listwise)		

Sumber: Lampiran 8

Pada Tabel 4,12 dapat dilihat bahwa angka signifikan skewness berada dalam range ± 1 . Nilai kurtosis juga menunjukkan nilai didalam range ± 3 sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi telah memenuhi kriteria normalitas sebuah model. Oleh karena ini dapat disimpulkan bahwa model regresi layak dipakai untuk

memprediksikan tingkat kepuasan pengguna SIDALIH karena memenuhi asumsi normalitas.

4.4.5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel bebas (*independent variable*) terhadap variabel terikat (*dependent variable*). Dalam penelitian ini terdapat lima variabel bebas (*independent variable*) yaitu *content* (C), *accuracy* (A), *format* (F), *ease to use* (E), dan *timeliness* (T), dan satu variabel terikat (*dependent variable*) yaitu *user satisfaction* (US).

Tabel 4. 14 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien	Signifikansi
Konstanta	-1,833	0,121
<i>Content</i> (C)	0,157	0,048
<i>Accuracy</i> (A)	0,291	0,019
<i>Format</i> (F)	0,217	0,004
<i>Ease to use</i> (E)	0,203	0,093
<i>Timeliness</i> (T)	0,286	0,012

Sumber: Lampiran 7

Berdasarkan hasil output seluruh indikator dalam variabel didapatkan hasil dari analisis regresi linear berganda masing-masing variabel sebagai berikut:

$$Y = -1,833 + 0,157C + 0,291A + 0,217F + 0,203E + 0,286T + e_i$$

- Nilai konstanta sebesar -1,833 bernilai negatif yang artinya jika *content* (C), *accuracy* (A), *format* (F), *ease to use* (E), dan *timeliness* (T) tidak ada, maka *user satisfaction* (US) akan turun.
- $\beta_1 = 0,157$ merupakan nilai besarnya kontribusi variabel *content* (C) yang dapat memengaruhi *user satisfaction* (US). Nilai koefisien regresi (β_1) sebesar positif

- 0,157 yang artinya jika *content* (C) SIDALIH diperbaiki maka *user satisfaction* (US) pengguna akan semakin tinggi.
- c. $\beta_2 = 0,291$ merupakan nilai besarnya kontribusi variabel *accuracy* (A) yang dapat memengaruhi *user satisfaction* (US). Nilai koefisien regresi (β_2) sebesar positif 0,291 yang artinya jika *accuracy* (A) SIDALIH diperbaiki maka *user satisfaction* (US) pengguna akan semakin tinggi.
- d. $\beta_3 = 0,217$ merupakan nilai besarnya kontribusi variabel *format* (F) yang dapat memengaruhi *user satisfaction* (US). Nilai koefisien regresi (β_3) sebesar positif 0,217 yang artinya jika *format* (F) SIDALIH diperbaiki maka *user satisfaction* (US) pengguna akan semakin tinggi.
- e. $\beta_4 = 0,203$ merupakan nilai besarnya kontribusi variabel *ease to use* (E) yang dapat memengaruhi *user satisfaction* (US). Nilai koefisien regresi (β_4) sebesar positif 0,203 yang artinya jika *ease to use* (E) SIDALIH diperbaiki maka *user satisfaction* (US) pengguna akan semakin tinggi.
- f. $\beta_5 = 0,286$ merupakan nilai besarnya kontribusi variabel *timeliness* (T) yang dapat memengaruhi *user satisfaction* (US). Nilai koefisien regresi (β_5) sebesar positif 0,286 yang artinya jika *timeliness* (T) SIDALIH diperbaiki maka *user satisfaction* (US) pengguna akan semakin tinggi.

4.4.6 Uji Hipotesis

4.4.6.1 Uji t

Uji parsial (uji t) digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (*independent variabel*) secara parsial terhadap variabel terikat (*dependent variable*). Uji parsial (uji t) dilakukan dengan menggunakan *level of significance* 0,05 ($\alpha = 5\%$). Apabila nilai dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh secara parsial dari variabel bebas (*independent variabel*) terhadap variabel terikat (*dependent variable*) dan sebaliknya.

Tabel 4. 15 Hasil Uji T

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Signifikansi	Hasil Uji t
<i>Content</i> (C)	2,029	2,00324	0,048	Ha diterima
<i>Accuracy</i> (A)	2,413	2,00324	0,019	Ha diterima
<i>Format</i> (F)	2,961	2,00324	0,004	Ha diterima
<i>Ease to use</i> (E)	1,708	2,00324	0,093	Ha ditolak
<i>Timeliness</i> (T)	2,611	2,00324	0,012	Ha diterima

Sumber: Lampiran 7

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.13 diketahui bahwa nilai t_{hitung} dari variabel *Content* (C), *Accuracy* (A), *Format* (F), dan *Timeliness* (T) semuanya lebih besar dari nilai t_{tabel} sehingga hipotesis yang diajukan untuk keempat variabel bebas tersebut dapat diterima yang artinya bahwa variabel *Content* (C), *Accuracy* (A), *Format* (F), dan *Timeliness* (T) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) SIDALIH. Nilai signifikansi keempat variabel tersebut juga dibawah 0,05 sehingga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Varibel *Ease to use* (E), sebaliknya, memiliki nilai signifikansi yang lebih besar dari level of significance ($\alpha = 0,093 > 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *Ease to use* (E) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna SIDALIH. Nilai t_{hitung} diketahui sebesar 1,708 lebih kecil dari t_{tabel} yaitu 2,00324.

4.4.6.2 Uji F

Uji F (Uji Simultan) digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel independent dan variabel dependent. Uji F menunjukkan variabel independen yaitu apakah variabel *Content* (C), *Accuracy* (A), *Format* (F), *Ease of Use* (E), dan *Timeliness* (T) benar-benar berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (US). Uji simultan (uji F) digunakan untuk menghitung nilai dari F_{hitung} dan F_{tabel} . Apabila nilai dari $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka

dapat disimpulkan bahwa H_a diterima. Hal ini menandakan bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama antara variabel bebas (*independent variabel*) terhadap variabel terikat (*dependent variable*) dan sebaliknya.

Tabel 4. 16 Hasil Uji F

Variabel	F_{hitung}	F_{tabel}	Signifikansi	Hasil Uji
<i>Variable Independent</i>	31,509		0,000	Ha diterima

Sumber: Lampiran 7

Berdasarkan Tabel 4.14 diketahui bahwa nilai F_{hitung} diperoleh angka sebesar 31,509 yang artinya $F_{hitung} > F_{tabel}$ 4,13. Hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima. Nilai signifikansi *independent variable* adalah sebesar 0,000 yang artinya masih dibawah $< \alpha=0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Content* (C), *Accuracy* (A), *Format* (F), *Ease of Use* (E), dan *Timeliness* (T) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* (US).

4.5 Pembahasan

Hasil pengujian koefisien dengan menggunakan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel dependen yang terdiri dari *Content* (C), *Accuracy* (A), *Format* (F), dan *Timeliness* (T) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *user satisfaction* (US), sebaliknya variabel *Ease of Use* (E) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction* para pengguna SIDALIH di wilayah kerja KPU Kota Surabaya. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor isi, akurasi data, desain tampilan, dan ketepatan waktu dari SIDALIH akan dapat mempengaruhi secara positif dan bermakna terhadap tingkat kepuasan pengguna SIDALIH itu sendiri. Selanjutnya akan diberikan penjelasan secara detil mengenai hasil pengujian statistik regresi linier berganda seperti berikut ini.

4.5.1. Pengaruh *Content* (Isi) Terhadap Kepuasan Pengguna SIDALIH

Hasil dari analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa nilai beta sebesar 0,157 dengan nilai signifikansi sebesar 0,048 yang mana kurang dari 0,05. Hasil analisis regresi berganda juga menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dari C sebesar 2,029 yang mana nilai tersebut lebih besar dari t_{Tabel} yaitu 2,00324, maka dapat disimpulkan *content* (isi) SIDALIH berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaanya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H_1) yang dirumuskan dalam penelitian ini terbukti atau diterima. Pengaruh tersebut menunjukkan bahwa apabila *content* SIDALIH dikembangkan dengan baik akan mampu meningkatkan kepuasan penggunaanya.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang diterapkan (Dalimunthe & Ismiati, 2016) yang membuktikan bahwa *content* (isi) memiliki kontribusi yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna sebuah sistem informasi. Hal ini sangat mudah untuk dipahami karena SIDALIH merupakan sistem informasi yang memang disiapkan untuk pelaksanaan proses pemutakhiran data pemilih sehingga kelengkapan materi informasi yang dimiliki SIDALIH akan sangat menentukan kepuasan pihak penggunaanya. Secara rinci dapat diketahui dari hasil analisis deskriptif bahwa responden menilai konten SIDALIH sangat variatif dan menyajikan informasi yang lengkap sesuai kebutuhan dalam pemilu. SIDALIH juga dinilai mampu menyajikan data yang tidak saja lengkap tetapi juga detil. Persepsi positif terbanyak adalah pada manfaat yang dapat diberikan oleh SIDALIH bagi para penggunaanya bahwa konten SIDALIH telah mampu mendukung kelancaran tugas-tugas staf di bagian pemutakhiran daftar pemilih dalam memproses data pemilih yang diperoleh dari Panitia Pendaftaran Pemilih (pantarlih). Jawaban responden dan hasil penghitungan statistik tersebut memberikan bukti langkah-langkah perbaikan konten SIDALIH memang menjadi faktor yang sangat dibutuhkan oleh pengguna SIDALIH karena sangat berpengaruh dalam memberikan kepuasan saat menggunakannya dalam proses pemutakhiran data pemilih.

4.5.2 Pengaruh *Accuracy* (Keakuratan) Terhadap Kepuasan Pengguna SIDALIH

Menurut penelitian (Dalimunthe & Ismiati, 2016), Hasil penghitungan analisis regresi linier berganda menunjukkan hasil yang sesuai dengan pernyataan pada hipotesis kedua (H_2) yaitu *accuracy* (keakuratan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna SIDALIH sehingga hipotesis tersebut diterima. Nilai beta sebesar 0,297 dengan nilai signifikansi sebesar 0,019 yang mana kurang dari 0,05 sehingga nilai tersebut menjadi dasar untuk menerima hipotesis yang diajukan. Nilai beta tersebut merupakan nilai tertinggi disbanding dengan nilai beta variabel independen yang lain sehingga dapat dikatakan bahwa keakuratan data pada SIDALIH merupakan faktor yang paling dipertimbangkan oleh para pengguna sehingga tinggi rendahnya tingkat kepuasan para pengguna tersebut sangat ditentukan oleh keakuratan data yang ada di SIDALIH. Hasil analisis regresi berganda juga menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dari A sebesar 2,413 yang mana nilai tersebut lebih besar dari t_{Tabel} yaitu 2,00324, maka dapat disimpulkan *accuracy* (keakuratan) SIDALIH berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunanya. Pengaruh tersebut menunjukkan bahwa apabila akurasi SIDALIH ditingkatkan secara optimal akan mampu meningkatkan kepuasan penggunanya.

Hasil penelitian ini tidak bertentangan dengan temuan penelitian-penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa *accuracy* (keakuratan) memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil temuan ini membuktikan bahwa SIDALIH merupakan sistem informasi yang harus memiliki akurasi data yang tinggi agar pelaksanaan proses pemutakhiran data pemilih dapat berjalan sesuai harapan. Jika data yang dihasilkan SIDALIH sesuai dengan data riil masyarakat pemilih maka akan sangat memuaskan para penggunanya karena berhasil menjamin hak pilih masyarakat tidak hilang dalam pemilihan umum. Keakuratan data pemilih yang baik dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemilu dan kepercayaan masyarakat sehingga peran SIDALIH sangat diharapkan bisa mewujudkan hal tersebut. Dari hasil analisis deskriptif, secara umum responden lebih banyak yang menyatakan bahwa tidak banyak

kesalahan yang terjadi saat mengoperasikan SIDALIH sampai dengan saat ini. Responden juga membenarkan bahwa tingkat kesesuaian data pemilih yang dihasilkan SIDALIH memiliki kesesuaian yang tinggi dengan data riil masyarakat pemilih. Disamping itu konsistensi keakuratan data juga terjaga dari waktu ke waktu sampai pelaksanaan pemilu.

Hasil penghitungan statistik tersebut membuktikan bahwa akurasi data yang semakin tinggi pada SIDALIH akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna. Para pengguna akan semakin puas karena keakuratan data pemilih menjadi faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemilu di Indonesia.

4.5.3 Pengaruh *Format* (Bentuk) Terhadap Kepuasan Pengguna SIDALIH

Sebagaimana hasil penghitungan analisis regresi linier berganda untuk pengaruh variabel *content* dan *accuracy* terhadap kepuasan pengguna SIDALIH, pengaruh variabel *format* (bentuk) terhadap kepuasan pengguna SIDALIH juga menunjukkan hasil yang signifikan dan positif (Diyah Lusiana, 2017). Hasil ini menggambarkan bahwa jika *format* (bentuk) tampilan SIDALIH semakin bagus maka akan mampu meningkatkan kepuasan pengguna SIDALIH itu sendiri. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pernyataan pada hipotesis ketiga (H_3) yang menyatakan bahwa *format* (bentuk) yang ditampilkan oleh SIDALIH memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna SIDALIH dapat diterima. Nilai beta dalam analisis regresi linier berganda menunjukkan angka sebesar 0,217 dengan nilai signifikansi sebesar 0,004 yang mana kurang dari 0,05 sehingga nilai tersebut menjadi dasar untuk menerima hipotesis yang diajukan. Hasil analisis regresi berganda juga menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dari F sebesar 2,961 yang mana nilai tersebut lebih besar dari t_{tabel} yaitu 2,00324, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *format* (bentuk) desain SIDALIH berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan penggunanya. Pengaruh tersebut menunjukkan bahwa apabila desain SIDALIH ditampilkan secara bagus maka akan mampu memberikan kepuasan bagi para penggunanya.

Hasil temuan dari (Diyah Lusiana, 2017) juga menyatakan bahwa *format* (bentuk) merupakan salah satu faktor yang memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil temuan penelitian ini lebih menguatkan hasil penelitian sebelumnya yang telah disajikan pada Tabel 2.1 yang menyatakan bahwa bentuk tampilan SIDALIH harus dibuat menarik karena sebagai sistem informasi yang wajib digunakan dalam proses pemutakhiran data pemilih, SIDALIH akan sering diakses oleh para pengguna sehingga tampilan yang bagus tidak akan memunculkan rasa bosan selama mengoperasikan SIDALIH.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara umum responden banyak yang menyatakan bahwa tampilan SIDALIH sudah baik yaitu desain yang menarik dan variatif, kombinasi warna yang digunakan juga mampu menyejukkan mata karena sudah sangat serasi perpaduannya, fitur-fiturnya juga sangat jelas dan enak untuk diikuti, dan yang pasti bentuk tampilan SIDALIH yang saat ini sudah cukup memenuhi harapan mereka. Variabel format ini sangat penting karena setiap saat para operator dan pihak pimpinan dituntut untuk mengakses SIDALIH untuk memastikan tidak ada data pemilih yang hilang, dobel, maupun belum ter-*update*. Tentu tampilan yang menarik dari SIDALIH akan sangat memuaskan dan membuat mereka semangat. Kesimpulan dari hasil penghitungan statistik tersebut adalah *format* (bentuk) SIDALIH yang semakin bagus dan menarik akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna.

4.5.4 Pengaruh *Ease to Use* (Kemudahan Pemakaian) Terhadap Kepuasan Pengguna SIDALIH

Hasil dari analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa nilai beta variabel *ease to use* (kemudahan penggunaan) sebesar 0,203 dengan nilai signifikansi sebesar 0,093 yang mana lebih besar dari 0,05. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dari E sebesar 1,708 yang mana nilai tersebut lebih kecil dari t_{tabel} yaitu 2,00324, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *ease to use* (kemudahan penggunaan) SIDALIH tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penggunaannya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa

hipotesis keempat (H_4) yang dirumuskan dalam penelitian ini tidak terbukti atau ditolak. Pengaruh tersebut menunjukkan bahwa variabel *ease to use* (kemudahan penggunaan) dalam pengoperasian SIDALIH tidak dipertimbangkan para pengguna SIDALIH sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Hasil temuan penelitian tersebut menurut (Setyoningrum, 2020) bisa terjadi karena hampir separoh usia para pengguna SIDALIH yaitu ada diantara 25 tahun sampai dengan 35 tahun. Hampir semuanya orang pada usia tersebut merupakan generasi milenials yang memang lebih mudah mengikuti perkembangan teknologi informasi sehingga tingkat kesulitan dari sebuah sistem informasi bukan menjadi hal yang menentukan tingkat kepuasan mereka. Selain itu sebelum mengoperasikan SIDALIH pihak KPU telah melakukan pelatihan dalam bentuk bimbingan teknis (bimtek) sehingga semua orang yang ditugasi untuk mengoperasikan SIDALIH tidak akan mengalami kesulitan. Hal lain yang bisa memperkuat hasil temuan ini adalah mayoritas pengguna SIDALIH adalah laki-laki (83,9 persen) yang menurut banyak ahli memiliki ketertarikan lebih terhadap teknologi informasi dibandingkan dengan perempuan.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara umum responden banyak yang menyatakan bahwa SIDALIH memiliki kecepatan deteksi yang bagus, proses login yang mudah, dan panduan operasional yang jelas. Kemampuan belajar yang tinggi dan bimbingan teknis yang mereka ikuti juga membuat variabel kemudahan penggunaan ini menjadi kurang bermakna sebagai faktor yang mereka anggap penting dalam pengukuran kepuasan. Berbagai kemudahan penggunaan tersebut tidak signifikan mempengaruhi kepuasan mereka terhadap SIDALIH karena memang pengguna SIDALIH sangat terbatas yaitu hanya staf KPU dan PPK yang memiliki akses langsung terhadap SIDALIH sedangkan masyarakat tidak. Masyarakat hanya bisa melakukan pengecekan terhadap kebenaran data mereka dan apabila ditemukan ada ketidaksesuaian maka masyarakat diminta untuk melapor ke staf PPK untuk dilakukan koreksi.

4.5.5 Pengaruh *Timeliness* (Ketepatan waktu) Terhadap Kepuasan Pengguna SIDALIH

Dari penghitungan analisis regresi linier berganda, nilai beta variabel *timeliness* (ketepatan waktu) adalah sebesar 0,286 dengan nilai signifikansi sebesar 0,012 atau dapat dikatakan lebih kecil dari 0,05. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dari T sebesar 2,611 yang mana nilai tersebut lebih besar dari t_{tabel} yaitu 2,00324, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *timeliness* (ketepatan waktu) SIDALIH berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis kelima (H_5) yang dirumuskan dalam penelitian ini terbukti atau diterima. Pengaruh tersebut menunjukkan bahwa variabel *timeliness* (ketepatan waktu) dalam pengoperasian SIDALIH menjadi faktor penentu puas atau tidaknya para pengguna SIDALIH. Apabila SIDALIH mampu memproses data dengan cepat maka akan meningkatkan kepuasan mereka, demikian sebaliknya.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara umum responden menyatakan bahwa SIDALIH memiliki jangka waktu pemrosesan data yang cepat, tepat waktu sesuai tenggat waktu yang ditentukan, dan tingkat kemutakhiran data yang baik. Persepsi responden tersebut didasarkan pada hasil pengolahan data yang telah diselesaikan dalam rangka pemilihan kepala daerah Kota Surabaya. Kegiatan pemutakhiran data pemilih sudah mulai dilakukan sejak tanggal 5 Juli 2020 dan saat ini memasuki tahapan pencocokan dan penelitian (coklit) data pemilih sampai nanti tanggal 13 Agustus 2020. Tahapan penelitian dan pencocokan data pemilih tersebut dimaksudkan untuk proses *updating* keberadaan pemilih apakah masih sesuai dengan data kependudukan yang ada. Hasil kegiatan coklit ini akan diproses untuk kemudian diumumkan sebagai Daftar Pemilih Sementara (DPS) pada 14 September 2020. Setelah DPS diumumkan, masyarakat diminta melapor ke KPU Kota Surabaya jika ada datanya yang kurang sesuai atau ada perubahan-perubahan. Masa perbaikan DPS adalah antara tanggal 29 September sampai 03 Oktober 2020 untuk selanjutnya diumumkan sebagai Daftar Pemilih Tetap (DPT) pada tanggal 28 Oktober 2020. DPT inilah yang menjadi produk akhir dari SIDALIH yang digunakan sebagai dasar penentuan jumlah TPS, surat suara dan berbagai sarana

prasarana pemilihan lainnya. Semua tahapan tersebut harus selesai secara tepat waktu dan tidak boleh ada yang meleset karena hari pemilihan kepala daerah harus dilaksanakan sesuai waktu yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang.



BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Content* (isi) berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna SIDALIH di KPU Kota Surabaya. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin baik dan lengkap isi dari SIDALIH akan meningkatkan kepuasan dari penggunanya.
2. *Accuracy* (keakuratan) berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna SIDALIH di KPU Kota Surabaya. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin akurat data yang disajikan dalam SIDALIH akan meningkatkan kepuasan dari penggunanya.
3. *Format* (bentuk) berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna SIDALIH di KPU Kota Surabaya. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin bagus desain tampilan dari SIDALIH akan meningkatkan kepuasan dari penggunanya.
4. *Ease to use* (kemudahan penggunaan) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIDALIH di KPU Kota Surabaya. Hal tersebut membuktikan bahwa kemudahan penggunaan tidak menjadi hal yang sangat menentukan tingkat kepuasan pengguna.
5. *Timeliness* (ketepatan waktu) berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna SIDALIH di KPU Kota Surabaya. Hal tersebut membuktikan bahwa apabila data pemilih dapat disajikan secara tepat waktu akan meningkatkan kepuasan dari penggunaan SIDALIH.
6. Dari empat variabel independen yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen, variabel *accuracy* (keakuratan) memberikan kontribusi yang paling tinggi disusul variabel *timeliness* (ketepatan waktu), *format* (bentuk), dan *content* (isi) dalam meningkatkan kepuasan pengguna SIDALIH di wilayah kerja KPU Kota Surabaya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka terdapat beberapa saran yang ditujukan kepada beberapa pihak sebagai berikut:

1. KPU RI sebagai *creator* dan penanggungjawab tertinggi operasional SIDALIH
 - a. *Content* (isi) merupakan hal yang perlu diperhatikan terutama dari segi kemanfaatan SIDALIH karena keberadaan SIDALIH diharapkan mampu menyajikan data pemilih secara lengkap sehingga tujuan proses pemutakhiran data pemilih di Kota Surabaya dapat terwujud.
 - b. *Accuracy* (keakuratan) menjadi salah satu variabel penentu kepuasan pengguna SIDALIH yang perlu ditingkatkan terutama dalam hal kesesuaian data pemilih yang disajikan dalam SIDALIH dengan data riil sehingga dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Konsistensi SIDALIH dalam memberikan informasi data pemilih dari waktu ke waktu secara *up to date* dan akurat juga harus diperhatikan.
 - c. *Format* (bentuk) juga harus diperhatikan kualitasnya terutama dalam hal desain warna yang digunakan dan kejelasan tampilan setiap data yang disajikan karena dua hal tersebut yang paling banyak direspon positif oleh responden dan akan meningkatkan kepuasan mereka terkait bentuk tampilan SIDALIH.
 - d. *Timeliness* (ketepatan waktu)
Dalam setiap penyelenggaraan pemilihan umum maupun pemilihan kepala daerah, masalah ketepatan waktu adalah hal yang tidak dapat ditawar sedikitpun. Semua tahapan termasuk pendataan pemilih harus dilakukan secara cermat dan tepat waktu karena pelaksanaan pemilu harus dilaksanakan sesuai tanggal yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang. Dengan demikian, SIDALIH sebagai salah satu sistem informasi pendukung penting dalam pelaksanaan pemilu harus dijaga eksistensinya.
 - e. *User satisfaction* (kepuasan pengguna) SIDALIH perlu digunakan sebagai salah satu ukuran dalam penilaian kinerja sistem informasi yang digunakan oleh KPU karena sebagai produk teknologi, SIDALIH tidak hanya

berkaitan dengan teknik pengoperasian sistem itu sendiri, tetapi juga berkaitan dengan pengguna (*user* maupun *end-users*), organisasi kerja lembaga yang menggunakan maupun perilaku dari pengguna.

2. Akademisi

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan dengan cakupan yang lebih luas baik dari segi model penelitian maupun teknik analisis. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan penelitian terkait optimalisasi SIDALIH dengan variabel bebas maupun terikat lain, sehingga kinerja SIDALIH dapat dinilai dari berbagai aspek yang relevan.



DAFTAR PUSTAKA

- Aggelidis, V. P., & Chatzoglou, P. D. (2012). Hospital information systems: Measuring end user computing satisfaction (EUCS). *Journal of Biomedical Informatics*, 45(3), 566–579. <https://doi.org/10.1016/j.jbi.2012.02.009>
- Alfian Pradana Isanto, Achmad Teguh Wibowo, Muhammad. Khusnul. M. (2019). *PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MONITORING TIM SUKSES UNTUK STRATEGI PEMENANGAN CALEG MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3* (pp. 1–12).
- Ang, J dan Soh, PH. 1997. User Information Satisfaction, Job Satisfaction and Computer Background: An Exploratory Study. *Information and Management*, vol.32: 255-266.
- Cahyaningsih, A., Wijayadi, H., & Kautsar, R. (2019). *Penetrasi Teknologi Informasi dalam Pemilihan Pendahuluan Perkembangan teknologi dan informasi telah mendorong sebagian besar lembaga / badan penyelenggara pemilu di dunia saling beradaptasi terhadap teknologi baru dengan tujuan untuk meningkatkan proses . I*(1), 1–34.
- Dalimunthe, N., & Ismiati, C. (2016). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG (OPAC) DENGAN METODE EUCS (Studi Kasus : Perpustakaan UIN SUSKA Riau). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Infor*, 2(1), 1–5.
- Damayanti, A. S., Mursityo, Y. T., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Pengembangan Tehnologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(11), 4833–4839.
- Diyah Lusiana, W. L. (2017). Journal of Educational Research and Evaluation. *Journal of Educational and Evaluation*, 6(1), 10–18. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jere/article/view/1334>
- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018a). Penerapan Dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web. *Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI) 2018*, 6, 9–17. <http://jurnal.atmaluhur.ac.id/index.php/knsi2018/article/view/334>
- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018b). Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Query: Jurnal Sistem Informasi*, 2(1), 1–8. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/query/article/view/1552>
- Haerudin, H. (2017). Evaluasi Sistem Informasi untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pengguna www.my.unpam.ac.id dengan Menggunakan Metode EUCS dan PIECES. *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 2(4), 174. <https://doi.org/10.32493/informatika.v2i4.1437>
- Hendrayadi. (2010). *Populasi dan Sampel*. Teorionline.Wordpress.Com. <https://teorionline.wordpress.com/2010/01/24/populasi-dan->

sampel/comment-page-4/

- Kasus, S., Kabupaten, D., Sudibyo, H., & A, B. S. W. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Penerapan Sistem Informasi Pendidikan (Dapodikmen). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA PENERAPAN SISTEM INFORMASI PENDIDIKAN (DAPODIKMEN) (Studi Kasus: Dindikbudpora Kabupaten Purworejo)*, 5(8), 57–71.
- Ningsih, S., & Dukalang, H. H. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Jambura Journal of Mathematics*, 1(1), 43. <https://doi.org/10.34312/jjom.v1i1.1742>
- Oktavia, P. (2012). Layanan Teknologi Informasi Pengguna Jasa Internet Service Provider (Studi Kasus Pada PT . Platinum Citra Indonesia , Tangerang). *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 1(2), 69–79.
- Raharjo, S. (2014). *Teori Sampel dan Sampling Penelitian*. Konsistensi.Com. <https://www.konsistensi.com/2013/04/teori-sampel-dan-sampling-penelitian.html>
- Restanti, A. S., Astuti, E. Y., Munjiati, M., Nurwijayanti, U., & Widianingti, S. (2018). Analisis End-User Computing Satisfaction pada Online Public Access Catalogue “Izylib” di Lingkungan Universitas Jenderal Soedirman. *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, 1(2), 223. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v1i2.223-238>
- Setyoningrum, N. R. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. 4(1), 17–21.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung. In *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (p. 308).
- Sulistiyani, N. T., Siswanti, S., & Setiyowati, S. (2018). Analisis End User Computer Satisfaction Sistem Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Ilmiah SINUS*, 16(1), 11. <https://doi.org/10.30646/sinus.v16i1.328>
- Wiyono, G. (2011). *Merancang penelitian bisnis dengan alat analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. UPP STIM YKPN.