

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kajian Pustaka

Penelitian ini mengkaji penelitian dan jurnal terdahulu yang dipilih berdasarkan tema dan topik yang sesuai. Penjelasan dari kajian pustaka yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2. 1 Kajian Teori

No.	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constructing</i>	<i>Critize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
1.	Evaluasi Kepuasan Pengguna <i>Electronic Health Record</i> (EHR) Menggunakan Metode EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> ) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo[9]	Penelitian ini dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berada pada sektor yang sama yaitu sektor kesehatan Melakukan penelitian mengenai evaluasi kepuasan pengguna sistem	Subjek yang dilakukan penelitian ini adalah Pengguna Layanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berbasis web bernama <i>Electronic Health Record</i> (EHR) sedangkan subjek penelitian yang dilakukan penulis adalah	Penelitian ini tidak membahas analisis deskriptif <i>performance</i> dan analisis deskriptif <i>importance</i> pada setiap variabel. Penelitian ini tidak membahas analisis tingkat kesesuaian dan tingkat	Mengevaluasi kepuasan pengguna mengenai laporan pada <i>Electronic Health Record</i> (EHR) di unit rekam medis pusat RSUDP Dr. Cipto Mangunkusumo. Hasil evaluasi kepuasan pengguna <i>Electronic Health</i>	Hasil evaluasi kepuasan pengguna <i>Electronic Health Record</i> (EHR) Menggunakan Metode EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> ) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo menyimpulkan

No.	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constructing</i>	<i>Critique</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		<p>informasi Menggunakan Metode EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>), sama seperti penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Menggunakan 5 dimensi/variable pada metode End User Computing Satisfaction sebagai alat ukur kepuasan pengguna yaitu <i>content, accuracy, format, ease of use, dan timelines.</i></p>	<p>Pengguna Sistem Informasi berbasis Aplikasi Android <i>Mobile</i> bernama m-BENDAN</p>	<p>kesenjangan gap. Penelitian ini tidak menunjukkan tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian tersebut. Penelitian ini tidak memberikan saran terhadap penelitian yang akan mendatang.</p>	<p><i>Record</i> (EHR) Menggunakan Metode EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo menunjukkan masih terdapat beberapa aspek kendala yang perlu diperbaiki pada proses layanan yang disediakan oleh <i>Electronic Health Record</i> (EHR) sehingga penelitian ini dapat dijadikan sebagai idea atau judul penelitian yang akan datang dengan melakukan</p>	<p>bahwa semua dimensi/variabel dalam metode EUCS menganut kriteria baik dengan perolehan nilai masing-masing dimensi/variabel sebesar 69,2% pada variabel isi (<i>content</i>), 73,28% pada variabel keakuratan (<i>accuracy</i>), 71,6% pada variabel tampilan (<i>format</i>), 65,66% pada variabel ketepatan waktu (<i>timelines</i>), dan 69,33% pada variabel kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>) yang menunjukkan pengguna merasa</p>

No.	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constructing</i>	<i>Critize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
					penelitian berupa perancangan atau pengembangan web menggunakan metode lainnya agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan memenuhi kebutuhan pengguna.	puas dengan adanya <i>Electronic Health Record</i> (EHR).
2.	Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS ( <i>End-User Computing Satisfaction</i> ) dan IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> )[10]	Melakukan penelitian mengenai evaluasi kepuasan pengguna aplikasi, sama seperti penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Menggunakan 5 dimensi/variable pada metode <i>End User</i>	Metode yang digunakan <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) dan IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan metode <i>End User Computing satisfaction</i> (EUCS).	Penelitian ini tidak menunjukkan tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian tersebut.	Mengevaluasi kualitas aplikasi dapat dilakukan dengan atribut baru berdasarkan permasalahan pada pengembangan aplikasi. Mengevaluasi kualitas aplikasi menggunakan metode lainnya yang baru dikembangkan	Hasil penelitian evaluasi kepuasan pengguna aplikasi Ruangguru menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) menyimpulkan bahwa kualitas aplikasi Ruangguru

No.	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constructing</i>	<i>Critize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		<i>Computing Satisfaction</i> sebagai alat ukur kepuasan pengguna yaitu <i>content, accuracy, format, ease of use, dan timelines.</i>	Objek yang dilakukan penelitian ini adalah Aplikasi Ruangguru sedangkan subjek penelitian yang dilakukan peneliti adalah Sistem m-BENDAN. Penelitian ini dilakukan pada sektor pendidikan sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berada pada sektor kesehatan		sebagai perbandingan dengan metode <i>end user computing satisfaction</i> (EUCS)	memiliki kategori tinggi pada 5 dimensi/variabel yaitu <i>content, accuracy, format, ease of use, dan timelines.</i> Namun, tingkat kepuasan pengguna pada setiap variabel dinilai masih kurang puas karena masih terdapat indikator yang perlu diperbaiki.
3.	Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> )[11]	Melakukan penelitian mengenai evaluasi kepuasan pengguna aplikasi menggunakan metode <i>End User Computing</i>	Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna dengan menggunakan 2 variabel pada metode <i>End User Computing Satisfaction</i> yaitu variabel <i>content</i> dan	Penelitian ini tidak membahas analisis tingkat kesesuaian dan tingkat kesenjangan gap. Penelitian ini tidak menunjukkan tinjauan pustaka	Mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi menggunakan metode lainnya sebagai perbandingan dengan metode <i>end user computing</i>	Hasil penelitian Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> ) pada variabel <i>content</i>

No.	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constructing</i>	<i>Critize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		<p><i>Satisfaction (EUCS)</i>, sama seperti penelitian yang dilakukan oleh peneliti.</p>	<p>variabel <i>timeliness</i> sedangkan pada penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan 5 variabel pada metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> sebagai alat ukur kepuasan pengguna yaitu variabel <i>content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness</i>. Objek yang dilakukan penelitian ini adalah Aplikasi Tapp Market sedangkan objek yang dilakukan peneliti adalah Aplikasi m-BENDAN.</p>	<p>yang digunakan dalam penelitian tersebut.</p>	<p><i>satisfaction (EUCS)</i>. Mengevaluasi kepuasan pengguna dengan mengukur 3 variabel lainnya pada metode <i>end user computing satisfaction (EUCS)</i>.</p>	<p>menganut kategori tinggi dengan memperoleh nilai sebesar 74,7% yang menunjukkan pengguna merasa puas terhadap Aplikasi Tapp Market dan pada variabel <i>timeliness</i> menganut kategori rendah dengan memperoleh nilai sebesar 50,0% yang menunjukkan pengguna merasa kurang puas terhadap Aplikasi Tapp Market karena perlu perbaikan pada kualitas layanan dan kecepatan dalam menyajikan informasi yang diperlukan oleh pengguna.</p>

No.	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constructing</i>	<i>Critize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
4.	<i>User Satisfaction Analysis of Primary Care Information Systems in Semarang City with EUCS Model</i> [12]	Melakukan penelitian mengenai evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi Menggunakan Metode EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> ), sama seperti penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Menggunakan 5 dimensi/variable pada metode <i>End User Computing Satisfaction</i> sebagai alat ukur kepuasan pengguna yaitu <i>content, accuracy,</i>	Subjek yang dilakukan penelitian ini adalah Operator Sistem Informasi Pelayanan Primer (P-Care) dengan sampel sebanyak 61 FKTP sedangkan subjek penelitian yang dilakukan penulis adalah Pengguna Sistem Informasi berbasis Aplikasi Android <i>Mobile</i> bernama Sistem m-BENDAN.	Penelitian ini tidak terdapat saran penelitian yang dapat menjelaskan kekurangan penelitian atau hasil kendala penelitian yang dapat sebagai acuan dalam perbaikan sistem informasi dan saran penelitian yang akan mendatang. Penelitian ini tidak menunjukkan tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian tersebut.	Mengukur tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Pelayanan Primer dengan menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).	Hasil analisis kepuasan pengguna Sistem Informasi Pelayanan Primer (P-Care) menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) menyimpulkan bahwa pengguna puas terhadap keberhasilan atas kegunaan P-Care dibuktikan dengan rata-rata nilai keseluruhan dari variabel metode EUCS sebesar 75,5. Namun, berdasarkan hasil analisis data menunjukkan index terendah pada penelitian ini terletak pada

No.	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constructing</i>	<i>Critize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		<i>format, ease of use, dan timelines.</i>				variabel <i>accuracy</i> dengan perolehan nilai sebesar 72,6 dan variabel <i>timelines</i> dengan perolehan nilai sebesar 73,1. Berdasarkan hasil penelitian, pihak operator FTKP menyarankan kepada pihak BPJS untuk meningkatkan pemantauan sistem P-Care, umpan balik dari kegunaan sistem terhadap kebutuhan pengguna dan menambahkan menu pelapor pada P-Care sebagai output laporan.
5.	Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Respon Cepat	Melakukan penelitian mengenai	Penelitian ini menggunakan kombinasi antara	Penelitian ini tidak disertakan diagram alur	Mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi	Hasil data evaluasi kepuasan pengguna berdasarkan

No.	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constructing</i>	<i>Critize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	Tanggap Layanan Aplikasi Mobile Myindihome Berdasarkan Kombinasi Metode Servqual dan Metode Webqual[13]	evaluasi kepuasa pengguna terhadap Aplikasi Mobile dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna, sama seperti penelitian yang dilakukan oleh penulis.	Metode Servqual dan Metode Webqual sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis mengguakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS). Variabel penelitian yang digunakan oleh penelitian ini adalah variabel <i>reliability, responsiveness, empathy, assurance, dan tangible</i> pada metode <i>service quality</i> (ServQual) serta tiga variabel pada metode webqual 4.0 yaitu variabel <i>usability, information quality, dan service interaction quality</i> sedangkan	penelitian dan penjealan dari alur penelitian. Penelitian ini tidak menunjukkan tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian tersebut.	mobile myIndiHome berdasarkan respon cepat tanggap pada layanan yang diberikan. Mengevaluasi kepuasan pengguna pada studi kasus yang sama dengan menggunakan metode yang berbeda untuk memperluas indikator atau variabel penelitian dan sebagai perbandingan dengan penelitian ini.	dimensi atau variabel pada metode servqual dan webqual mengindikasikan terdapat dua kriteria kepuasan pengguna yaitu kriteria puas yang diperoleh dari dimensi/variabel <i>service interaction quality</i> dan <i>usability</i> pada metode webqual dengan perolehan nilai rata-rata hasil pengujian 8,759399 dan 4,771422 serta variabel <i>assurance</i> pada metode servqual dengan nilai rata-rata hasil pengujian 5,898632 sedangkan hasil yang menunjukkan kriteria tidak puas



No.	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constructing</i>	<i>Critize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
			<p>penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan lima variabel pada metode EUCS yaitu <i>content, accuracy, format, ease of use, dan timelines</i>. Objek penelitian ini adalah layanan cepat tanggap pada Aplikasi <i>Mobile Myindihome</i> sedangkan subjek penelitian yang dilakukan penulis adalah Sistem m-BENDAN.</p>			<p>diperoleh dari variabel <i>emphaty</i> pada metode <i>servqual</i> dengan rata-rata hasil pengujian 0,396939.</p>
6.	<p>Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Informasi <i>Provisioning</i> Monitor Indihome Dunsanak (SIMIDUN) menggunakan</p>	<p>Melakukan penelitian mengenai evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi untuk mengukur</p>	<p>Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode <i>Service Quality</i> sedangkan metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah</p>	<p>Penelitian ini tidak menunjukkan tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian tersebut. Penelitian ini</p>	<p>Tujuan penelitian ini untuk mengaplikasikan dan mengevaluasi metode <i>Service Quality</i> sebagai alat ukur yang berfungsi untuk</p>	<p>Hasil Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Informasi <i>Provisioning</i> Monitor Indihome Dunsanak (SIMIDUN)</p>

No.	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constructing</i>	<i>Critize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	Metode <i>Service Quality</i> (Studi Kasus di Telkom Witel Sumbar)[14]	tingkat kepuasan pengguna dan bermanfaat sebagai panduan dalam pengembangan sistem, sama seperti penelitian yang dilakukan oleh penulis.	metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS). Peneliti ini menggunakan lima dimensi/variabel pada metode <i>Service Quality</i> yaitu <i>reliability, responsiveness, empathy, assurance, dan tangible</i> sedangkan penelitian yang dilakukan penulis menggunakan lima dimensi/variabel pada metode EUCS yaitu <i>content, accuracy, format, ease of use, dan timelines</i> . Objek Penelitian ini adalah Sistem Informasi <i>Provisioning Monitor Indihome</i>	tidak terdapat saran penelitian yang dapat menjelaskan kekurangan penelitian atau hasil kendala penelitian yang dapat sebagai acuan dalam perbaikan sistem informasi dan saran penelitian yang akan mendatang.	mengukur tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi <i>Provisioning Monitor Indihome Dunsanak (SIMIDUN)</i> dan hasil penelitian dapat digunakan sebagai panduan dalam pengembangan sistem.	menggunakan Metode <i>Service Quality</i> mengindikasikan terdapat dua kriteria kepuasan pengguna yaitu pengguna yang merasa puas berjumlah 38,47% dan pengguna yang merasa kurang puas berjumlah 18,47% serta terdapat perolehan data dari hasil skor <i>ServQual</i> rata-rata yaitu -0,60 pada perhitungan gap skor yang menjelaskan antara keinginan pengguna dan hal yang dirasakan pengguna adalah negative dan dapat disimpulkan dari penjelasan tersebut

No.	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constructing</i>	<i>Critize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
			Dunsanak (SIMIDUN) sedangkan objek penelitian yang dilakukan penulis adalah Sistem m-BENDAN.			bahwa rata-rata harapan pengguna baru SIMIDUN terlaksana dibuktikan dengan perolehan skor sebesar 0,60.
7.	<i>Analysis of student satisfaction of e-learning using the end-user computing satisfaction method during the Covid-19 pandemic</i> [15]	Penelitian ini melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna sistem informasi, sama seperti penelitian yang dilakukan oleh penulis. Menggunakan metode yang sama yaitu metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).	Objek penelitian ini adalah sistem informasi untuk media pembelajaran berbentuk E-learning pada Universitas Negeri Yogyakarta sedangkan objek penelitian yang dilakukan penulis adalah sistem informasi untuk pelayanan kesehatan berbentuk aplikasi m-BENDAN pada RSUD Bendan Kota Pekalongan.	Penelitian ini tidak terdapat teknik perhitungan variabel seperti analisis deskriptif <i>performance</i> , analisis deskriptif <i>importance</i> , dan analisi tingkat kesesuaian dan tingkat kesenjangan gap. Penelitian ini tidak menunjukkan tinjauan pustaka yang digunakan	Tujuan penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan siswa dan memastikan kesuksesan dalam penerapan sistem e-learning sebagai media pembelajaran agar berdampak positif selama masa pandemic covid-2019. Mengevaluasi kepuasan pengguna pada studi kasus yang sama dengan menggunakan	Hasil analisis kepuasan siswa terhadap e-learning menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) menyimpulkan bahwa siswa secara menyeluruh merasa puas dengan sistem e-learning sebagai media pembelajaran hal tersebut diperkuat dengan adanya hasil perolehan nilai evaluasi sebesar 4.2550

No.	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constructing</i>	<i>Critique</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
				<p>dalam penelitian tersebut. Penelitian ini tidak menyertakan diagram alur penelitian. Penelitian ini tidak terdapat saran penelitian yang dapat menjelaskan kekurangan penelitian atau hasil kendala penelitian yang dapat sebagai acuan dalam perbaikan sistem informasi dan saran penelitian yang akan mendatang.</p>	<p>metode yang berbeda untuk memperluas indikator atau variabel penelitian dan sebagai perbandingan dengan penelitian ini.</p>	<p>pada variabel isi (<i>content</i>), nilai sebesar 4.0200 pada variabel akurasi (<i>accuracy</i>), nilai sebesar 4.2550 pada variabel format (<i>format</i>), nilai sebesar 2.0288 pada variabel kemudahan pengguna (<i>ease of use</i>), dan nilai sebesar 4.0900 pada variabel ketepatan waktu (<i>timelines</i>).</p>
8.	<i>Analysis of e-learning user satisfaction itb</i>	Penelitian ini melakukan pengukuran	Objek penelitian ini adalah sistem informasi untuk	Penelitian ini tidak membahas analisis tingkat	Tujuan penelitian ini untuk menguji metode <i>End User</i>	Hasil analisis kepuasan pengguna e-learning ITB

No.	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constructing</i>	<i>Critize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	<i>stikom bali using end user computing satisfaction (eucs) method</i> [16]	tingkat kepuasan pengguna sistem informasi, sama seperti penelitian yang dilakukan oleh penulis. Menggunakan metode yang sama yaitu metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).	media pembelajaran berbentuk E-learning pada ITB STIKOM Bali sedangkan objek penelitian yang dilakukan penulis adalah sistem informasi untuk pelayanan kesehatan berbentuk aplikasi m-BENDAN pada RSUD Bendan Kota Pekalongan.	kesesuaian dan tingkat kesenjangan gap. Penelitian ini tidak menyertakan diagram alur penelitian. Penelitian ini tidak terdapat saran penelitian yang dapat menjelaskan kekurangan penelitian atau hasil kendala penelitian yang dapat sebagai acuan dalam perbaikan sistem informasi dan saran penelitian yang akan mendatang.	<i>Computing Satisfaction</i> (EUCS) pada setiap variabel sebagai pengukur tingkat kepuasan pengguna e-learning ITB STIKOM Bali sebagai media pembelajaran dengan melibatkan 177 mahasiswa yang berperan dalam pengumpulan sampel data.	STIKOM Bali menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) menyimpulkan bahwa rata-rata dari 177 mahasiswa menyatakan sangat puas sistem e-learning sebagai media pembelajaran di ITB STIKOM Bali dan sangat dianjurkan menggunakan e-learning oleh peneliti, hal tersebut diperkuat dengan adanya hasil perolehan nilai skor 4,54 pada variabel isi ( <i>content</i> ), nilai skor 4,48 pada variabel

No.	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constructing</i>	<i>Critize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						akurasi ( <i>accuracy</i> ), nilai skor 4,53 pada variabel format ( <i>format</i> ), nilai skor 4,5 pada variabel kemudahan pengguna ( <i>ease of use</i> ), dan skor 4,51 pada variabel ketepatan waktu ( <i>timelines</i> ).
9.	<i>Model Satisfaction Users Measurement of Academic Information System Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Method</i> [17]	Penelitian ini melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna sistem informasi menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> , sama seperti penelitian yang dilakukan oleh penulis.	Objek penelitian ini adalah Sistem Informasi Universitas Muhamadiyah Jakarta sedangkan objek penelitian yang dilakukan penulis adalah Sistem m-BENDAN. Penelitian ini mengevaluasi sistem informasi pada sektor pendidikan sedangka penelitian	Penelitian ini tidak terdapat saran penelitian yang dapat menjelaskan kekurangan penelitian atau hasil kendala penelitian yang dapat sebagai acuan dalam perbaikan sistem informasi dan saran penelitian yang akan mendatang.	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dari segi kesuksesan penerapan sistem dan untuk memahami beberapa faktor terkait yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem.	Hasil penelitian pengukuran kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik menggunakan metode EUCS menyimpulkan bahwa dari sempel pengumpulan data berjumlah 255 responden yang telah dianalisis menghasilkan tiga kategori tingkat kepuasan pengguna

No.	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constructing</i>	<i>Critize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		Menggunakan 5 dimensi/variable pada metode <i>End User Computing Satisfaction</i> sebagai alat ukur kepuasan pengguna yaitu <i>content, accuracy, format, ease of use, dan timelines.</i>	yang dilakukan peneliti mengevaluasi sistem informasi pada sektor kesehatan.	Penelitian ini tidak terdapat teknik perhitungan variabel seperti analisis deskriptif <i>performance, analisis deskriptif importance, dan analisis tingkat kesesuaian dan tingkat kesenjangan gap.</i> Penelitian ini tidak menunjukkan tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian tersebut.		yaitu kategori pengguna yang merasa cukup puas dengan jumlah 93 responden (36%), kategori pengguna yang merasa puas dengan jumlah 89 responden (35%), dan kategori pengguna yang merasa sangat puas dengan jumlah 54 responden (21%) serta penelitian ini menyimpulkan tiga variabel pada metode EUCS yaitu variabel isi, ketepatan waktu dan kemudahan pengguna merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sedangkan dua

No.	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constructing</i>	<i>Critize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						variabel pada metode EUCS yaitu akurasi dan format merupakan faktor yang tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.
10.	<i>IS Success Model for EDMODO E-learning User Satisfaction through TAM on Students</i> [18]	Penelitian ini melakukan evaluasi mengenai dampak sistem informasi elearning Edmodo terhadap tingkat kepuasan pengguna sedangkan penelitian yang dilakukan penulis mengevaluasi dampak layanan sistem m-BENDAN	Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) dan variabel model keberhasilan SI sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS). Subjek penelitian ini adalah mahasiswa dan dosen dari	Penelitian ini tidak terdapat tinjauan pustaka dan tidak menyertakan maupun menjelaskan mengenai alur penelitian. Penelitian ini tidak mencantumkan studikases penelitian pada judul penelitian sehingga peneliti selanjutnya perlu membaca secara detail.	Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dampak model kesuksesan penerapan sistem informasi pada setiap variabel terhadap e-learning Edmodo agar dapat mengukur kepuasan pengguna secara langsung maupun tidak langsung menggunakan metode TAM. Mengevaluasi	Hasil penelitian Model Keberhasilan IS untuk Kepuasan Pengguna E-learning EDMODO melalui TAM pada Siswa menyimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah 3 variabel bebas model keberhasilan SI yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan



No.	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constructing</i>	<i>Critize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		terhadap tingkat kepuasan pengguna.	perguruan tinggi Unismuh dan UNM makasar yang menggunakan sistem e-learning Edmodo sedangkan subjek penelitian yang dilakukan penulis adalah masyarakat umum yang menggunakan maupun sudah pernah menggunakan sistem m-BENDAN.		kepuasan pengguna dengan pada e-learning Edmodo pada objek studikusus yang berbeda untuk memperluas responden dan menggunakan metode lainnya untuk memperluas variabel penelitian.	kualitas layanan yang berdampak terhadap 2 variabel pada metode TAM yaitu variabel kegunaan dan kemudahan karena 3 variabel model keberhasilan SI saling berhubungan dengan 2 variabel pada metode TAM baik secara langsung maupun secara tidak langsung yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Berdasarkan kajian pustaka yang sudah dilakukan pada Tabel 2.1 menunjukkan bahwa adanya gap atau perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu pada penggunaan metode dan penentuan studi kasus. Penelitian sebelumnya dijadikan sebagai referensi kajian pustaka untuk penulis dalam mengerjakan suatu penelitian baik dalam mempelajari studi kasus, metode dan cara pengerjaan penulisan penelitian. Penelitian terdahulu membahas mengenai evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi dan pengukuran tingkat kepuasan sistem informasi dalam berbagai macam bidang seperti pendidikan, usaha, kesehatan dan pemerintahan berbasis *website* maupun aplikasi. Evaluasi tersebut bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem informasi, indikator keberhasilan penerapan sistem informasi dan indikator penyebab ke tidak berhasil penerapan sistem informasi yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), IPA (*Importance Performance Analysis*), Metode *Service Quality* (ServQual), Metode *Webqual 4.0*, metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan variabel model keberhasilan SI. Penelitian selanjutnya yang akan dilakukan bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna layanan Sistem m-BENDAN agar dapat merumuskan rekomendasi implementasi dan pengembangan sistem informasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi m-BENDAN menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada studi kasus RSUD Bendan Kota Pekalongan. Peneliti memilih menggunakan metode EUCS dibandingkan menggunakan metode lainnya seperti Metode *Service Quality* (ServQual), Metode *Webqual 4.0*, Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) karena Metode EUCS mempunyai lima variabel/dimensi yang sesuai dengan permasalahan pada penelitian ini dan metode EUCS mempunyai keunggulan yaitu lebih menitikberatkan terhadap kepuasan (*satisfaction*) pengguna dengan melaksanakan evaluasi pada sistem berdasarkan lima aspek penilaian meliputi isi, keakuratan, format tampilan, waktu, dan kemudahan pengguna.

## **2.2 Dasar Teori**

### **2.2.1 Konsep Sistem Informasi**

#### **2.2.1.1 Sistem**

Sistem merupakan rangkaian komponen dalam sebuah jaringan yang beroperasi secara sistematis dan terintegrasi untuk menggapai sebuah tujuan atau target tertentu[19]. Sistem merupakan rangkaian entitas seperti perangkat keras, perangkat otak dan perangkat lunak yang saling berhubungan antar satu sama lain dan berkolaborasi untuk menggapai sebuah tujuan atau target tertentu[20]. Sistem merupakan rangkaian elemen atau kumpulan unsur-unsur yang terdiri dari *input*, *processing*, serta *output* yang saling berkolerasi dan berkolaborasi satu sama lain dalam menjalankan pekerjaannya untuk menggapai suatu tujuan[21].

#### **2.2.1.2 Informasi**

Informasi adalah suatu hasil dari pengolahan sebuah data yang diproses hingga menjadi data yang akurat dan pantas untuk ditampilkan kepada *public*[19]. Informasi merupakan sebuah hasil dari proses pengolahan data pada data yang tidak memiliki makna menjadi data yang memiliki makna tertentu sehingga mendeskripsikan suatu kejadian nyata atau insiden tertentu yang bermanfaat untuk penerimanya dalam pengambilan sebuah keputusan[20]. Informasi merupakan suatu data yang sudah melalui proses pengolahan data berawal dari data yang tak memiliki bentuk maupun tak bermakna hingga menjadi suatu bentuk yang memiliki makna dan bermanfaat bagi penerimanya dalam pengambilan suatu keputusan baik untuk kejadian saat ini ataupun waktu yang akan datang[21].

#### **2.2.1.3 Sistem Informasi**

Sistem informasi adalah rangkaian komponen yang mencakup *software* dan *hardware* beserta upaya penerapannya yang beroperasi dalam sebuah proses berurutan dan secara berdampingan saling kontributif untuk menciptakan sebuah barang ataupun produk berbentuk sistem[19]. Sistem informasi merupakan rangkaian entitas berisikan perangkat keras, perangkat otak dan perangkat lunak yang berkolaborasi untuk menyajikan sebuah data yang didapatkan dari hasil proses pengolahan data sehingga bermanfaat untuk penerima data dalam pengambilan sebuah keputusan maupun memenuhi suatu kebutuhannya[20]. Sistem informasi

merupakan rangkaian dari beraneka macam subsite maupun sistem komputer yang bekerja secara sinkron untuk menggapai tujuan yang serupa seperti mengumpulkan data, *input*, *processing*, serta *output* data agar menghasilkan data yang bermakna dalam bentuk suatu informasi yang berfaedah bagi penerimanya[22].

### **2.2.2 Evaluasi Sistem Informasi**

Evaluasi sistem informasi adalah suatu upaya atau tindakan secara nyata untuk memahami keadaan secara faktual pada suatu pengelolaan maupun pengimplementasian sistem informasi[23]. Kegiatan evaluasi sistem informasi menghasilkan suatu capaian aktifitas pengolahan dari sistem informasi dengan memperoleh pemahaman yang didapatkan atau diketahui dari sistem dan mampu merencanakan serta mempersiapkan tindakan kedepannya untuk menyempurnakan kinerja sistem berdasarkan kebutuhan maupun pengimplementasiannya[23]. Evaluasi sistem informasi adalah aktivitas atau tindakan yang terancang untuk memperhitungkan suatu persoalan dengan upaya dan fase yang berlainan tergantung pada tujuan evaluasinya baik untuk mengukur kemampuan teknis, aktivitas, penerapan maupun penggunaan sistem sehingga dapat menghasilkan solusi untuk mengatasi persoalannya dan mencapai tujuannya[24].

### **2.2.3 Konsep Kepuasan Pengguna Sistem Informasi**

#### **2.2.3.1 Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna mendeskripsikan keselarasan antara harapan yang diinginkan oleh seseorang dan hasil yang didapatkan dengan adanya suatu sistem yang menunjang kebutuhan maupun untuk memenuhi harapan seseorang dimana menjadi tempat berlangsungnya suatu aktivitas dan penungguna sistem dapat ikut serta dalam pengembangan atau peningkatan sistem informasi[25]. Kepuasan pengguna merupakan persepsi mengenai pandangan dari seseorang atau pengguna sistem terhadap sistem informasi yang tersedia maupun yang telah digunakan berdasarkan kemampuan fungsional dan informasi yang disajikan pada sistem informasi[26].

#### **2.2.3.1 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi**

Kepuasan pengguna sistem informasi adalah salah satu standar pengukuran tingkat kesuksesan pelaksanaan atau implementasi sebuah sistem informasi dengan

mengukur kepuasan pengguna melalui penilaian berdasarkan kemampuan fungsional suatu sistem informasi melalui pandangan baik atau buruk dimata pengguna sesuai dengan keselarasan terhadap tujuan dan harapan dari pengguna untuk memenuhi kebutuhannya melalui sistem informasi tersebut[25].

#### **2.2.4 Aplikasi Mobile**

Aplikasi *Mobile* merupakan perangkat lunak yang beroperasi pada *mobile device* semacam komputer tablet dan smartphone[27]. Aplikasi *Mobile* merupakan aplikasi yang dapat *didownload* pada sistem operasi *android* dan *ios* yang mempunyai fungsi beraneka macam dan memiliki kriteria fungsi masing-masing yang dapat meningkatkan fungsionalitas dari perangkat *mobile* itu sendiri[27].

#### **2.2.5 Sistem m-BENDAN**

Bendan *Mobile* (m-BENDAN) adalah aplikasi *mobile* yang dikembangkan dan dikelola oleh RSUD Bendan Kota Pekalongan sebagai aplikasi penunjang layanan klinik rawat jalan RSUD Bendan bagi pasien UMUM dan BPJS[3]. Aplikasi m-BENDAN dibuat dan dikembangkan pada tahun 2019 serta mulai dioperasikan maupun diterapkan sebagai aplikasi penunjang pelayanan kesehatan RSUD Bendan pada tanggal 4 April 2019. Aplikasi m-Bendan pada saat ini tergolong dalam versi 1 yang nantinya akan dikembangkan mejadi versi 2[3]. Aplikasi m-BENDAN membantu meringankan tugas pelayanan kesehatan bagi pihak RSUD Bendan dan memudahkan pasien dalam mengakses informasi maupun pelayanan kesehatan yang ada pada RSUD Bendan. Aplikasi m-Bendan bekerjasama dengan pihak BPJS dalam pelayanan kesehatan untuk menunjang administrasi pasien pengguna BPJS.

Aplikasi m-BENDAN memiliki dua tatacara dalam proses pendaftaran[3] :

- A. Bagi pasien atau pengguna baru yang belum melakukan aktivasi :
  1. Pengguna aplikasi m-BENDAN meminta nomor Rekam Medis terhadap resepsionis RSUD Bendan dengan membawa KTP.
  2. Pengguna melakukan aktivasi aplikasi m-BENDAN dengan cara mendaftarkan dan mencocokkan nomor Rekam Medis dan Tanggal Lahir dari Pengguna yang telah didata maupun dimasukkan oleh petugas pendaftaran resepsionis RSUD Bendan.

3. Bagi pengguna yang mempunyai BPJS diwajibkan untuk menginputkan Nomor KTP dan Nomor BPJS agar dapat dicocokkan datanya sesuai data yang disediakan oleh pihak BPJS.
- B. Bagi pasien atau pengguna lama yang sudah melakukan aktivasi :  
Pengguna aplikasi m-Bendan dapat langsung melakukan proses *login* dengan menginputkan *username* menggunakan Nomor Rekam Medis dan *password* yang telah didaftarkan dengan maksimal 6 digit.

Aplikasi m-BENDAN mempunyai fitur-fitur pelayanan sebagai berikut[3] :

1. Pendaftaran Poli Rawat Jalan
2. Riwayat Berobat
3. Klinik Eksekutif
4. Jadwal Berobat atau Jadwal Terapi
5. *Homecare*
6. Informasi Ketersediaan Tempat Tidur
7. Profil
8. RAPID atau PCR
9. Panggilan Darurat BEMBI (*Bendan Emergency Mobile*)

### **2.2.6 RSUD Bendan**

RSUD Bendan merupakan suatu instansi kesehatan milik Pemerintahan Daerah Kota Pekalongan yang didirikan berdasarkan Perda Kota Pekalongan No. 5 Tahun 2008, tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja RSUD Bendan Kota Pekalongan dan memiliki peran dalam memberikan layanan kesehatan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, konsultasi, kontrol dan gawat darurat dengan palayanannya ditunjang oleh dokter, perawat maupun ahli kesehatan lainnya[28]. RSUD Bendan berada didaerah Kota Pekalongan lebih tepatnya terletak di Jl. Sriwijaya No.2, Bendan, Kecamatan Pekalongan Barat, Kota Pekalongan, Provinsi Jawa Tengah[28].

### **2.2.7 End User Computing Satisfaction (EUCS)**

*End User Computing satisfaction* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan layanan dari sudut pengguna aplikasi berdasarkan harapan dan fakta dari aplikasi itu sendiri[29]. *End User Computing*

*satisfaction* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan dari kinerja suatu sistem atau aplikasi yang digunakan dengan mencocokkan antara keinginan yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan dan fakta yang diperoleh dari sistem informasi[30]. EUCS yang digunakan pada sebuah sistem informasi merupakan suatu kegiatan analisis atau evaluasi secara menyeluruh dengan mengukur tingkat kepuasan para pengguna sistem informasi berlandaskan pengalaman pengguna setelah memakai sistem atau aplikasi tersebut[30]. Metode *End User Computing satisfaction* mempunyai lima variabel atau dimensi yang digunakan sebagai alat ukur dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna. Berikut merupakan deskripsi dari lima variabel atau dimensi yang digunakan pada metode EUCS menurut Doll & Torkzadeh, yaitu[31] :

1. Dimensi Isi (*Content*) :

Dimensi *Content* mengukur tingkat kepuasan pengguna ditinjau dari segi isi pada sebuah *system*. Isi dari *system* yang akan diukur pada umumnya berupa fungsi dan modul yang bisa dipergunakan oleh pengguna *system* serta informasi yang dihasilkan maupun didapatkan dari *system*.

2. Dimensi Keakuratan (*Accuracy*) :

Dimensi *Accuracy* mengukur tingkat kepuasan pengguna ditinjau dari segi keakuratan data selagi *system* memperoleh masukan (*input*) kemudian memproses menjadi sebuah informasi.

3. Dimensi Tampilan (*Format*) :

Dimensi *Format* mengukur tingkat kepuasan pengguna ditinjau dari segi tampilan dan estetika dari antarmuka *system*, format dari berita, laporan atau informasi yang dihasilkan maupun didapatkan pada *system* apakah antarmuka dari *system* itu menarik dan apakah tampilan pada *system* mempermudah pengguna selagi memakai *system*.

4. Dimensi Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) :

Dimensi *Ease of Use* mengukur tingkat kepuasan pengguna ditinjau dari segi kemudahan pengguna atau *user friendly* pada saat memakai *system*.

5. Dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*) :

Dimensi *Timeliness* mengukur tingkat kepuasan pengguna ditinjau dari segi ketepatan waktu *system* dalam menampilkan dan mempersiapkan informasi yang diperlukan oleh pengguna *system*.

### 2.2.8 Langkah Pengolahan Data Menggunakan Metode EUCS

Proses pengolahan data dilakukan dengan menghitung atau menganalisis hasil kuesioner dengan menggunakan Metode EUCS yang terdiri dari beberapa langkah, antara lain[32] :

1. Perhitungan Skala Likert

Perhitungan skala likert mempunyai bentuk perhitungan nilai skala pada skala likert yang akan dideskripsikan pada Tabel 3.2 Perhitungan Nilai Skala.

Table 3. 1 Perhitungan Nilai Skala

Skala Jawaban	Nilai Skala
SS	5
S	4
CS	3
TS	2
STS	1

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

CS = Cukup Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Setelah menentukan standar perhitungan nilai skala likert, langkah selanjutnya dengan menghitung total skor pengumpulan data.

2. Total Skor

Untuk menghitung total skor pengumpulan dilakukan dengan rumus :

$$Total\ Skor = T \times Pn \quad (2.1)$$

Keterangan :

$T$  = Total jumlah responden yang memilih



$P_n$  = Pilihan angka skor likert

### 3. Interpretasi Skor Perhitungan

Interpretasi skor perhitungan dilakukan untuk menghitung dan menentukan skala tertinggi likert dan skala terendah likert. Berikut merupakan rumus untuk menghitung dan menentukan skala tertinggi likert dan skala terendah likert pada tahapan interpretasi skor perhitungan :

$$Y = \text{Skala tertinggi likert} \times \text{jumlah responden} \quad (2.2)$$

$$X = \text{Skala rendah likert} \times \text{jumlah responden} \quad (2.3)$$

### 4. Rumus Index

Rumus index dilakukan setelah mengetahui nilai Y pada tahapan Interpretasi skor perhitungan. Rumus Index dilakukan untuk mengetahui interval (rentang jarak) dan interpretasi persen agar memahami penilaian dengan metode mencari interval skor persen (I). Rumus index diuraikan pada setiap bagian pertanyaan kuesioner sesuai dengan dimensi metode EUCS. Rumus index dapat dilihat di bawah ini:

$$\text{Rumus Index (\%)} = \text{Total Skor} / Y \times 100 \quad (2.4)$$

### 5. Rumus Interval

Rumus Interval dilakukan untuk menentukan skor kriteria berdasarkan interval dari range kategori. Rumus interval dapat dilihat di bawah ini :

$$\text{Interval (I)} = 100 / \text{Jumlah skor dalam skala likert} \quad (2.5)$$

$$\text{Interval (I)} = 100 / 5 = 20$$

$$\text{Hasil Interval (I)} = 20$$

Berdasarkan hasil interval maka kriteria interpretasi skornya dapat dijabarkan seperti di bawah ini :

- Angka 0% – 19,99% = Sangat Tidak Puas
- Angka 20% – 39,99% = Tidak Puas
- Angka 40% – 59,99% = Cukup Puas
- Angka 60% – 79,99% = Puas
- Angka 80% – 100% = Sangat Puas

Skor angka pada interval digunakan sebagai range kategori yang mendeskripsikan hasil akhir dalam pengolahan data pada rumus index untuk ditarik menjadi sebuah kesimpulan data penelitian

### 2.2.9 Skala Likert

Skala Likert merupakan skala pengukuran yang dikembangkan oleh Rensis Likert pada tahun 1932 dan disebut sebagai skala psikometrik karena skala likert sering digunakan dalam sebuah kuesioner pada penelitian[33]. Skala likert mempunyai dua bentuk pertanyaan yaitu pertanyaan positif merupakan pertanyaan yang diharapkan untuk disetujui oleh responden dengan mengukur skala positif yang diberi skor 5, 4, 3, 2, 1 dan pertanyaan negative merupakan pertanyaan yang diharapkan untuk tidak disetujui oleh responden dengan mengukur mengukur skala negatif yang diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5[34]. Pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dengan menggunakan skala likert, responden menjawab pertanyaan yang diajukan berdasarkan tingkat persetujuan responden terhadap suatu pernyataan dengan memilih satu salah satu pilihan yang telah disediakan. Biasanya skala likert yang digunakan pada pertanyaan kuesioner dalam sebuah penelitian menggunakan lima pilihan skala atau skala likert level lima seperti pada Table 2.2 berikut[34] :

Tabel 2. 2 Skala Likert dalam kuesioner

No	Skala Jawaban	Simbol
1	Sangat Setuju	SS
2	Setuju	S
3	Netral	N
4	Tidak Setuju	TS
5	Sangat Tidak Setuju	STS

### 2.2.10 Bahan Penelitian

Bahan penelitian yang dibutuhkan dalam suatu penelitian berupa data-data sebagai pendukung penelitian terdiri dari data sekunder dan data primer.

### 2.2.10.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung dari lapangan oleh pihak yang bersangkutan[35].

### 2.2.10.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak didapatkan secara langsung oleh pihak bersangkutan, melainkan didapatkan melalui pihak lainnya[35].

## 2.2.11 Referensi Draft Kuesioner Metode EUCS

Referensi draft kuesioner Metode EUCS yang digunakan untuk penelitian ini mengadopsi 18 item pertanyaan atau indikator kuesioner dari penelitian sebelumnya dengan judul penelitian “*The Measurement of End-User Computing Satisfaction*”[36]. Draft kuisoner Metode EUCS dapat dilihat dibawah ini[36] :

Tabel 2. 3 Draft Kuesioner Metode EUCS[36]

<i>Item Code</i>	<i>Item Description</i>
C1	<i>Does the system provide the precise information you need?</i>
C2	<i>Does the information content meet your needs?</i>
C3	<i>Does the system provide reports that seem to be just about exactly what you need?</i>
C4	<i>Does the system provide sufficient information?</i>
C5	<i>Do you find the output relevant?</i>
A1	<i>Is the system accurate?</i>
A2	<i>Are you satisfied with the accuracy of the system?</i>
A3	<i>Do you feel the output is reliable?</i>
A4	<i>Do you find the system dependable?</i>
F1	<i>Do you think the output is presented in a useful format?</i>
F2	<i>Is the information clear?</i>
F3	<i>Are you happy with the layout of the output?</i>
F4	<i>Is the output easy to understand?</i>
E1	<i>Is the system user friendly?</i>
E2	<i>Is the system easy to use?</i>
E3	<i>Is the system efficient?</i>
T1	<i>Do you get the information you need in time?</i>
T2	<i>Does the system provide up-to-date information?</i>

### 2.2.12 Rumus Slovin

Pengambilan sampel penelitian kuantitatif pada umumnya menggunakan rumus slovin. Rumus slovin digunakan untuk menentukan jumlah responden penelitian dengan memperhatikan jumlah populasi pengguna. Rumus slovin untuk perhitungan sampel penelitian dapat dilihat di bawah ini[37]:

$$n = \frac{N}{(1+N(e)^2)} \quad (2.6)$$

Keterangan Rumus Slovin[37] :

n : Ukuran Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Persentase kelonggaran ketidaktelitian kesalahan yang masih ditolerir

Persentase kelonggaran ketidaktelitian tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel penelitian yang masih ditolerir sebesar 10 % karena populasi dalam skala besar[37]. Hasil perhitungan rumus slovin didapatkan 99,3 yang dibulatkan menjadi 99 orang atau 100 orang sebagai responden untuk penelitian ini dari total seluruh pengguna aplikasi berjumlah 15.146 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik *simple random sampling*. Teknik *simple random sampling* merupakan suatu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak sehingga semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel tanpa memandang tingkatan atau jumlah dalam anggota populasi[38].

### 2.2.13 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### 2.2.13.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk memastikan apakah alat ukur yang dipakai untuk kuesioner penelitian tersebut valid atau tidak valid[39]. Uji validitas memakai teknik Korelasi *Product Moment* dengan nilai Korelasi *Product Moment* diperoleh berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 25 dan hasil nilai dianalogikan dengan  $r_{tabel}$  ( $df = N (73) - 2 = 71 (0,2303)$ )[40]. Berdasarkan teknik Korelasi *Product Moment* nilai perhitungan dianggap valid apabila nilai yang diperoleh melebihi  $r_{tabel}$  dan sebaliknya jika nilai yang diperoleh kurang dari  $r_{tabel}$  maka nilai korelasi dianggap tidak valid[40].

### 2.2.13.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk memperlihatkan sejauh mana alat ukur yang dipakai untuk kuesioner penelitian dapat dipercaya atau diandalkan[39]. Uji reliabilitas memakai teknik *Alpha Cronbach* dengan menganalogikan nilai koefisien Alpha yang didapatkan dari perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 25 dengan aturan penilaian *Alpha Cronbach*[40]. Berdasarkan skala *Alpha Cronbach* jenjang nilai 0 sampai 1 dengan ketentuan hasil nilai *Cronbach's Alpha* atau reliabilitas instrumen = 0.60, maka instrument tersebut dinyatakan *reliable*[40].