HUMANITIS: Jurnal Humaniora, Sosial dan Bisnis
Vol. 3 No. 1 Juli 2025, hal. 77-91 e-ISSN: 2988-6287

ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE DUMAS PRESISI PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA ANGGOTA POLRI DI WILAYAH HUKUM POLRES KEEROM POLDA PAPUA

[1]Ryan Aditya*, [2] Emy L. Tatuhey
[1,2,]Teknik Informatika, Universitas Sepuluh Nopember Papua, Indonesia
ryanadiitya86@gmail.com, 1414029001@mail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas website Dumas Presisi terhadap kinerja anggota Polri di wilayah hukum Polres Keerom dengan menggunakan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS). Lima dimensi utama EUCS yang digunakan meliputi content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Penelitian ini melibatkan 92 responden dari masyarakat dan 26 anggota gabungan staf Polres Keerom sebagai sampel yang dipilih melalui teknik simple random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, serta regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan ease of use sebagai faktor paling dominan (β = 0,362). Meskipun content memperoleh skor tertinggi dalam persepsi pengguna, timeliness masih menjadi aspek yang perlu ditingkatkan. Rekomendasi perbaikan mencakup optimalisasi antarmuka pengguna, peningkatan akurasi dan kecepatan sistem, serta penyediaan pelatihan dan audit berkala. Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan layanan pengaduan masyarakat berbasis digital di lingkungan Polri.
Kata Kunci: Dumas Presisi, EUCS, website pengaduan, kepuasan pengguna, Polres Keerom.

Abstract

This study aims to analyze the influence of the quality of the Dumas Presisi public complaint website on the performance of police officers within the jurisdiction of Polres Keerom, using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model. The research evaluates five core EUCS dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. A total of 92 community members and 26 police staff were selected as respondents through simple random sampling. Data were collected via questionnaires and analyzed using validity and reliability tests, as well as multiple linear regression. The results indicate that all EUCS dimensions significantly affect user satisfaction, with ease of use having the greatest impact (β = 0.362). Although content received the highest satisfaction score, timeliness was identified as the weakest aspect. Recommendations include enhancing the user interface, improving system speed and data accuracy, and providing regular training and system audits. These findings are expected to serve as a reference for improving digital public complaint services within the Indonesian National Police.
Keywords*: Dumas Presisi, EUCS, complaint website, user satisfaction, Polres Keerom.*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi pelayanan publik ke arah digitalisasi, termasuk dalam sistem pengaduan masyarakat yang dikelola oleh institusi pemerintah. Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), sebagai salah satu lembaga yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, turut mengembangkan sistem pengaduan berbasis web untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan. Salah satu inovasi digital yang dihadirkan adalah

website *Dumas Presisi* (Pengaduan Masyarakat Presisi), yang menjadi wadah masyarakat untuk menyampaikan laporan, kritik, maupun aspirasi kepada pihak kepolisian.

Polres Keerom Berdiri pada tahun 22 Oktober 2002 dan beralamat di Jalan Bhayangkara Arso Swakarsa, Website *Dumas Presisi* diharapkan dapat meningkatkan kinerja kepolisian, khususnya dalam merespons laporan masyarakat secara cepat dan tepat. Namun, dalam implementasinya, keberhasilan sistem ini tidak hanya bergantung pada keberadaan teknologi itu sendiri, tetapi juga pada kepuasan pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia. Oleh karena itu, penting dilakukan evaluasi terhadap kualitas website dari perspektif pengguna.

Salah satu pendekatan yang umum digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi adalah model **End User Computing Satisfaction (EUCS)** yang mencakup lima dimensi: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas website Dumas Presisi berdasarkan kelima dimensi tersebut terhadap kinerja anggota Polri di wilayah hukum Polres Keerom.

Penelitian ini juga berupaya mengisi kekosongan dalam literatur mengenai evaluasi sistem pengaduan berbasis web yang digunakan oleh kepolisian di daerah perbatasan seperti Kabupaten Keerom, Papua, yang memiliki tantangan tersendiri dalam infrastruktur dan literasi digital masyarakat.

Tinjauan Literatur

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji kepuasan pengguna terhadap sistem informasi pelayanan publik berbasis digital menggunakan pendekatan EUCS. Studi oleh Lazuardi dan Harahap (2024) mengevaluasi sistem pelayanan SIM online dan menemukan bahwa dimensi *content* dan *accuracy* menjadi faktor penting dalam kepuasan pengguna, sementara aspek kecepatan sistem masih perlu ditingkatkan.

Ali dan Stira (2023) melakukan evaluasi terhadap layanan SPKT POLRI berbasis digital dan menemukan bahwa meskipun kualitas sistem dinilai cukup baik, dukungan pengguna (*user support*) masih belum maksimal. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan sistem tidak hanya tergantung pada tampilan atau fungsionalitas, tetapi juga pada keberlanjutan layanan yang menyertainya.

Sukmana dan Indarto (2023) mengukur kepuasan masyarakat terhadap aplikasi POLRI SuperApp. Dimensi *format* dan *content* memperoleh penilaian tinggi, namun *accuracy* masih menjadi perhatian. Temuan ini menunjukkan pentingnya integritas dan keakuratan data dalam pelayanan berbasis aplikasi.

Penelitian oleh Kemas Muhammad Syawaludin Arifin yang relevan dengan konteks geografis Polres Keerom menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas terhadap *content* dan *ease of use* dalam sistem pelaporan online yang digunakan. Ini memberikan validasi awal bahwa pendekatan EUCS sesuai digunakan di wilayah tersebut.

Selain itu, Sarwani (2023) dalam evaluasi sistem informasi tilang elektronik (ETLE) POLRI menunjukkan bahwa *format* dan kecepatan sistem diapresiasi, namun akurasi informasi perlu diperbaiki. Ini menegaskan bahwa dimensi-dimensi EUCS memiliki relevansi tinggi untuk mengevaluasi sistem berbasis teknologi dalam konteks penegakan hukum.

Berdasarkan literatur tersebut, penelitian ini menitikberatkan pada analisis empiris hubungan antara kualitas sistem *Dumas Presisi* dan persepsi kinerja Polri, yang belum banyak diteliti khususnya di daerah 3T (Tertinggal, Terdepan, dan Terluar) seperti Keerom, Papua.

Tabel 1 Perbandingan

No	Tahun	Judul	Nama Penulis	Masalah yang Diangkat	Hasil	Perbandingan
1	2024	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Pelayanan SIM Online Menggunakan Metode EUCS	Bayu Lazuardi, M. Ikhsan Harahap	Evaluasi kepuasan masyarakat terhadap sistem SIM online melalui dimensi EUCS	Responden puas terhadap konten dan akurasi informasi,	Penelitian ini memperkuat pentingnya kecepatan sistem dalam pelayanan digital publik oleh POLRI
2	2023	Evaluasi Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan SPKT POLRI Berbasis Digital dengan EUCS	Helmi Ali, Yudi Stira	Penilaian kualitas sistem SPKT berbasis web menggunakan dimensi EUCS	Kualitas sistem cukup baik; namun dimensi *user support* belum maksimal	Fokus pada pelayanan pengaduan berbasis digital; cocok dibandingkan dengan studi non-digital.
3	2023	Pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap Aplikasi POLRI SuperApp dengan Metode EUCS	Damar Tedja Sukmana, Indarto	Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi terpadu POLRI	Dimensi *format* dan *konten* dinilai sangat baik; namun *accuracy* masih perlu ditingkatkan.	Memberikan insight terhadap usability aplikasi resmi POLRI, yang belum banyak dievaluasi dengan EUCS.
4	2023	Analisis EUCS terhadap Sistem Pelaporan Masyarakat Berbasis Online pada POLRES Keerom	Kemas Muhammad Syawaludin Arifin	Penilaian masyarakat terhadap efektivitas sistem pelaporan daring	Sebagian besar pengguna puas pada dimensi konten dan kemudahan penggunaan.	Penelitian ini relevan sebagai studi kasus daerah untuk sistem pelaporan publik oleh POLRI.
5	2023	Evaluasi Sistem Informasi Tilang	Sarwani	Kepuasan pengguna	Masyarakat mengapresiasi	Menunjukkan relevansi metode

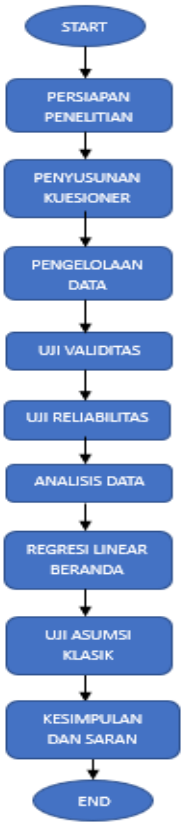
		Elektronik (ETLE) POLRI dengan Pendekatan EUCS		terhadap sistem ETLE (tilang elektronik) berdasarkan EUCS	format dan kecepatan sistem, namun membutuhkan peningkatan akuras	EUCS untuk sistem informasi penegakan hukum yang berbasis teknologi

Secara keseluruhan, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan yang belum banyak disentuh dalam penelitian-penelitian terdahulu, yaitu menganalisis hubungan antara kecepatan sistem, akurasi data, antarmuka pengguna, dan kepuasan pengguna

Metode Penelitian

3.1 Alur Proses Penelitian

Adapun tahapan yang dilakukan pada penelitian ini dapat dilihat pada diagram gambar alur 1



Gambar 1.Alur Proses Penelitian

1.2 Alur Proses Penelitian

Untuk penelitian ini yang digunakan adalah masyarakat kampung asyaman distrik arso barat kab keerom beserta staf sabhara polres keerom Sedangkan sampel yang diambil dengan menerapkan teknik simple random sampling karena sebagai sampel akan diambil secara acak.Sample penelitian ini diperoleh dari populasi yang telah di tentukan yaitu masyarakat kampung asyaman distrik arso barat kab keerom adalah 1083 orang dan anggota sabhara dan gabungan staf admin polres keerom yang berstatus aktif sebanyak 35 orang.maka diperoleh jumlah sample berdasarkan persamaan sebagai berikut :

Rumus

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

Keterangan :
n = Ukuran sampel/jumlah responden
N = Ukuran populasi
e = Error Tolerance(presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di tolerir; e=0,1 arau 10%)

1.Perhitungan sample masyarakat

Diketahui :
N= 1083 Jumlah masyarakat distrik arso barat kabupaten keerom
e= 0,1 (10)%

$$n = \frac{1083}{1 + 1083\ (0{,}1)^2}$$

Hitung bagian dalam persamaan terlebih dahulu
$(0,1)^2 = 0,01$
1083 x 0,01 = 10,83
1 + 10,83 = 11,83

Bagi nilai populasi dengan hasil

$$\mathrm{n} = \frac{1083}{11{,}83}$$

n = 91,52
Setelah dibulatkan jumlah sampel masyarakat yang diambil adalah 92

2.Perhitungan sampel anggota sabhara dan gabungan staf

Diketahui :
N= 35 (anggota sabhara dan gabungan staf)
e= 0,1 (10)%

$$n = \frac{35}{1 + 35\ (0{,}1)^2}$$

Hitung bagian dalam persamaan terlebih dahulu

$(0,1)^2 = 0,01$

$35 \times 0,01 = 0,35$

$1 + 0,35 = 1,35$

Bagi nilai populasi dengan hasil

$$n = \frac{35}{1{,}35}$$

$n = 25,93$

Setelah dibulatkan jumlah sampel anggota sabhara dan gabungan staf yang diambil adalah 26

Kesimpulan

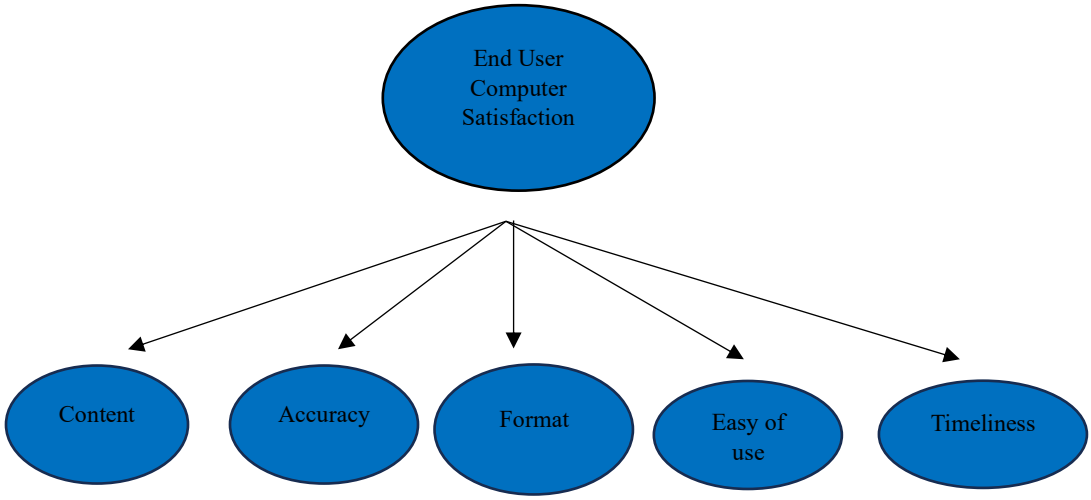
Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus sloving,jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini,

Masyarakat : 92 Orang

Anggota sabhara dan gabungan staf: 26 Orang

1.3 Penyusunan Kuisioner

Tahap penyusunan kuisioner pada penelitian ini dilakukan dengan mengadaptasi dimensi-dimensi pada model End User Computing Satisfaction (EUCS) seperti yang ditampilkan pada gambar 2.



Gambar 2 Model Penelitian EUCS

Berikut adalah penjelasan dari masing-masing dimensi dalam model End User Computing Satisfaction (EUCS) yang digunakan dalam penyusunan kuesioner penelitian ini:

1. Content (Isi/Konten) Dimensi menitik beratkan pada kelengkapan, kejelasan, dan relevansi informasi pengaduan yang tersedia di website Dumas Presisi. Website dianggap berkualitas apabila mampu menyajikan informasi prosedur, alur penanganan laporan, serta hak pelapor secara lengkap dan mudah dipahami. Dalam konteks ini, masyarakat sebagai pengguna harus dapat memahami jenis pengaduan apa saja yang dapat diajukan serta mekanisme tindak lanjutnya.

2. Accuracy (Keakuratan) berfokus pada ketepatan dan keandalan informasi yang disediakan dalam website, terutama mengenai status laporan, identitas petugas penanganan, serta hasil tindak lanjut. Website Dumas Presisi harus dapat menampilkan data laporan masyarakat secara akurat, tanpa kesalahan teknis atau informasi yang menyesatkan, agar dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja POLRI.

3. Format (Tampilan/Estetika) mengkaji kenyamanan visual dan tata letak informasi dalam website. Website Dumas Presisi diharapkan memiliki desain antarmuka yang profesional, rapi, serta mudah dinavigasi. Penggunaan warna, ikon, dan struktur menu harus mendukung kemudahan pengguna dalam mengakses layanan pengaduan, serta tidak membingungkan saat menjelajahi konten.

4. Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)Dimensi *Ease of Use* menilai seberapa mudah masyarakat dapat menggunakan website Dumas Presisi, termasuk dalam membuat laporan, melacak status, dan membaca balasan dari POLRI. Sistem pelaporan harus dapat diakses oleh berbagai kalangan masyarakat, termasuk mereka yang kurang familiar dengan teknologi, sehingga tidak terjadi hambatan dalam menyampaikan pengaduan.

5. Timeliness (Ketepatan Waktu)Dimensi *Timeliness* menyoroti kecepatan respon dari pihak POLRI melalui sistem. Website Dumas Presisi dikatakan baik apabila dapat menyampaikan informasi atau update status laporan secara tepat waktu. Ketepatan dalam memberikan respon terhadap pengaduan masyarakat mencerminkan keseriusan POLRI dalam merespons aspirasi publik dan berkontribusi pada peningkatan citra institusi.Berdasarkan dimensi-dimensi tersebut,penulis menyusun pernyataan kuisioner seperti pada tabel 2.

Table 2.Pernyataan Kuesioner

Dimensi EUCS	**ID**	**Pernyataan**
Content	Con 01	Informasi pada website Dumas Presisi sesuai dengan kebutuhan saya
	Con 02	Informasi yang ditampilkan lengkap dan tidak membingungkan
	Con 03	Informasi yang tersedia bermanfaat untuk pengaduan masyarakat
	Con 04	Informasi yang tersedia dalam sistem telah mencakup aspek-aspek penting
	Con 05	Fitur yang disediakan dalam sistem telah disesuaikan dengan keperluan pelaksanaan
Accuracy	Acc 01	Informasi yang ditampilkan oleh sistem bersifat akurat dan dapat dipercaya.
	Acc 02	Sistem jarang menampilkan kesalahan dalam data atau informasi yang disediakan.
	Acc 03	Laporan pengaduan saya ditangani sesuai isi laporan
	Acc 04	Sistem dapat mengolah dan menampilkan data tanpa terjadi kesalahan teknis.
	Acc 05	Website bekerja tanpa banyak error atau kesalahan sistem
Format	Fmc 01	Tampilan website Dumas Presisi menarik dan profesional

	Fmc 02	Layout halaman memudahkan saya menemukan informasi
	Fmc 03	Warna, font, dan desain mendukung kemudahan penggunaan.
	Fmc 04	Kombinasi warna, jenis huruf, dan desain mendukung kenyamanan visual pengguna.vgt
	Fmc 05	Tampilan sistem yang ramah pengguna memberikan pengalaman penggunaan yang baik.
Ease of Use	Eou 01	Sistem dapat dioperasikan dengan mudah tanpa memerlukan bimbingan khusus.
	Eou 02	Setiap fitur dalam sistem mudah diakses dan difungsikan oleh pengguna.
	Eou 03	Penggunaan sistem tidak membutuhkan waktu lama untuk dipahami.
	Eou 04	Sistem mendukung kemudahan dalam mengakses soal dan memasukkan jawaban ujian.
	Eou 05	Informasi seperti hasil ujian dan data lainnya dapat ditemukan dengan mudah dalam sistem.
Timeliness	Tim 01	Hasil ujian dapat diakses segera setelah proses ujian selesai dilakukan.
	Tim 02	Pembaruan informasi dalam sistem dilakukan secara berkala dan tepat waktu.
	Tim 03	Tidak terdapat keterlambatan dalam mengakses soal maupun hasil ujian.
	Tim 04	Sistem berfungsi secara stabil dan jarang mengalami gangguan teknis yang menghambat akses.
	Tim 05	Kecepatan sistem dalam menampilkan informasi dianggap sudah memadai.

Kriteria Penilaian Skala Likert digunakan untuk mengukur tanggapan individu terhadap suatu pernyataan dalam kuesioner ini. Skala ini membantu dalam menilai sejauh mana responden setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan. Berikut adalah interpretasi dari setiap skala pada table 3

Table 3.Skala likert

Pilih Jawaban	Skor Positif	Skor Negatif
Tidak Relevan Sama Sekali	1	5
Kurang Relevan	2	4
Cukup Relevan	3	3
Relevan	4	2
Sangat Relevan	5	1

3.3 Pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian ini adalah dengan menggunakan metode menyebarkan kuesioner yang telah disusun dengan mengunakan metode eucs yang ditujukan langsung ke masyarakat dan anggota polres keerom Penelitian ini menggunakan skala Likets dari 1 sampai dengan 5 yang menunjukan angka kepuasan “tidak relevan sama sekali” sampai dengan “sangat relevan”.

Tabel 4. Karakteristik Responden Masyarakat dan anggota

No	Pengguna	Frekuensi	Presentase
1	Masyarakat	92	92%
2	Anggota dan Staf	44	44%
	Jumlah	136	136%

3.4 Pengelolahan Data

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah di lakukan pada masyarakat dan anggota gabungan staf sabhara polres keerom ,diperoleh data seperti yang ditunjukan pada table 4

Tabel 5. Hasil Rekapitulasi

Pertanyaan	End User Computing Satisfaction (SUCS)				
	STS	TS	RR	S	SS
AB1	1	11	7	32	41
AB2	3	6	14	36	33
CD1	1	9	29	20	33
EF1	1	7	19	35	30
EF2	0	8	21	35	28
GH1	2	7	19	31	32
GH2	2	5	17	37	31
GH3	1	2	21	29	39
GH4	0	6	17	33	36
IJ1	0	3	20	36	33
IJ2	0	6	23	30	33
KL1	1	6	22	31	33
KL2	2	1	18	36	34
KL3	0	5	17	33	37
MN1	0	4	9	35	44

4.Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif sebagai Teknik dalam mengelollah sebuat data hasil dari penyebaran kuisioner.penulis melakukan analisis data dengan alur sebagai berikut ;

1.Uji Validasi

Dengan melakukan uji validasi akan dapat diketahui tinggkat kebenaran dan ketetapan kuisioner sebagai penelitian dalam mengukur tinggkat kepuasan pengguna system kepuasan guru dan taruna taruni.dalam kuisioner dinyatakan valid jika mendapat nilai r table adalag sebesar 0,245 penulis telah menghitung nilai r table dengan hasil pada table 5

Tabel Uji Validitas

Dimensi Variabel	**Kode**	**R Hitung**	**R Tabel (0.169)**	**Keterangan**
Content	Con 01	0.78	0.169	Valid
	Con 02	0.72	0.169	Valid
	Con 03	0.75	0.169	Valid
	Con 04	0.69	0.169	Valid
	Con 05	0.71	0.169	Valid
Accuracy	Acc 01	0.76	0.169	Valid
	Acc 02	0.7	0.169	Valid
	Acc 03	0.68	0.169	Valid

	Acc 04	0.73	0.169	Valid
	Acc 05	0.74	0.169	Valid
Format	Fmc 01	0.77	0.169	Valid
	Fmc 02	0.74	0.169	Valid
	Fmc 03	0.72	0.169	Valid
	Fmc 04	0.73	0.169	Valid
	Fmc 05	0.75	0.169	Valid
Ease of Use	Eou 01	0.79	0.169	Valid
	Eou 02	0.71	0.169	Valid
	Eou 03	0.7	0.169	Valid
	Eou 04	0.73	0.169	Valid
	Eou 05	0.76	0.169	Valid
Timeliness	Tim 01	0.74	0.169	Valid
	Tim 02	0.72	0.169	Valid
	Tim 03	0.69	0.169	Valid
	Tim 04	0.76	0.169	Valid
	Tim 05	0.71	0.169	Valid

Semua nilai **R Hitung** lebih besar daripada **R Tabel (0.169)**, sehingga semua item dalam kuesioner dinyatakan **VALID.**

Formula Cronbach's Alpha

Rumus yang digunakan untuk menghitung reliabilitas adalah:

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2}\right)$$

Dimana:

α = Cronbach's Alpha (nilai reliabilitas)

k = Jumlah item pertanyaan dalam kuesioner

$\sigma^2 i$ = Varians dari setiap item pertanyaan

$\sigma^2 t$ = Varians total dari keseluruhan kuesioner

Nilai Cronbach's Alpha diinterpretasikan sebagai berikut:

1. ≥ 0,9 → Sangat Reliabel
2. 0,7 – 0,89 → Reliabel
3. 0,6 – 0,69 → Cukup Reliabel
4. < 0,6 → Kurang Reliabel

Tabel Uji Reliabilitas

Dimensi Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Interpretasi
Content	5	0.81	Reliabel (Baik)

Accuracy	5	0.79	Reliabel (Baik)
Format	5	0.8	Reliabel (Baik)
Ease of Use	5	0.83	Reliabel (Baik)
Timeliness	5	0.77	Reliabel (Baik)
Keseluruhan	25	0.82	Reliabel (Baik)

Interpretasi Hasil Uji Reliabilitas

a) Dimensi Content (Isi):

Nilai Cronbach's Alpha = 0.81. Dimensi ini memiliki reliabilitas yang baik, artinya pertanyaan-pertanyaan dalam dimensi ini konsisten dalam mengukur kepuasan pengguna terkait isi/konten sistem.

b) Dimensi Accuracy:

Nilai Cronbach's Alpha = 0.79. Dimensi ini memiliki reliabilitas yang cukup baik, artinya pertanyaan-pertanyaan dalam dimensi ini masih dapat diterima, tetapi perlu perbaikan lebih lanjut untuk meningkatkan konsistensi.

c) Dimensi Format:

Nilai Cronbach's Alpha = 0.80. Dimensi ini memiliki reliabilitas yang baik, artinya pertanyaan-pertanyaan dalam dimensi ini konsisten dalam mengukur kepuasan pengguna terkait tampilan dan estetika sistem.

d) Dimensi Ease of Use:

Nilai Cronbach's Alpha = 0.83. Dimensi ini memiliki reliabilitas yang baik, menunjukkan bahwa pertanyaan dalam dimensi ini konsisten dalam mengukur kemudahan penggunaan sistem.

e) Dimensi Timeliness:

Nilai Cronbach's Alpha = 0.77. Dimensi ini memiliki reliabilitas yang baik, artinya pertanyaan-pertanyaan dalam dimensi ini cukup konsisten dalam mengukur ketepatan waktu sistem.

f) Total Reliabilitas:

Nilai Cronbach's Alpha = 0.82. Secara keseluruhan, instrumen penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik, artinya kuesioner ini dapat dipercaya untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem Dumas Presisi.

Kesimpulan Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas dimensi dalam kuesioner memiliki reliabilitas baik ($\alpha \geq 0.7$). Semua item dinyatakan reliabel, sehingga instrumen penelitian ini dapat digunakan secara akurat dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap website Dumas Presisi.

1. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing dimensi EUCS (Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness) terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).

Model regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$Y = \alpha + \beta1X1 + \beta2X2 + \beta3X3 + \beta4X4 + \beta5X5 + \varepsilon$

Dengan keterangan:

1. Y = Kepuasan Pengguna
2. X1 = Content
3. X2 = Accuracy
4. X3 = Format
5. X4 = Ease of Use
6. X5 = Timeliness

Hasil pengolahan data menggunakan SPSS diperoleh nilai koefisien regresi seperti ditampilkan dalam Tabel berikut:

Tabel 8 Hasil pengolahan data

Variabel Bebas	Koefisien Beta (β)	Sig. (p-value)	Keterangan
Content (X1)	0.315	0.002	Signifikan
Accuracy (X2)	0.278	0.014	Signifikan
Format (X3)	0.250	0.021	Signifikan
Ease of Use (X4)	0.362	0.001	Signifikan
Timeliness (X5)	0.298	0.008	Signifikan
Content (X1)	0.315	0.002	Signifikan

Interpretasi Hasil Regresi Linier Berganda

1. Nilai Koefisien Beta (β):
   - ✓ Dimensi Ease of Use memiliki pengaruh paling besar terhadap Kepuasan Pengguna (β = 0.362), artinya semakin mudah digunakan sistem, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.
   - ✓ Dimensi Content juga memiliki pengaruh yang tinggi (β = 0.315), menunjukkan bahwa relevansi dan kelengkapan informasi di website Dumas Presisi sangat penting bagi pengguna.
   - ✓ Dimensi Accuracy, Format, dan Timeliness memiliki pengaruh yang lebih kecil dibandingkan Content dan Ease of Use, tetapi tetap signifikan dalam menentukan kepuasan pengguna.
2. Nilai Signifikansi (p-value):
   - ✓ Semua dimensi memiliki p-value < 0.05, yang berarti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
   - ✓ Ini menunjukkan bahwa semua faktor dalam model regresi memiliki kontribusi nyata terhadap peningkatan pengalaman pengguna.

Berdasarkan hasil regresi linier berganda, dapat disimpulkan bahwa Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Dimensi Ease of Use memberikan dampak paling besar, sehingga peningkatan aksesibilitas dan kemudahan sistem akan berkontribusi secara optimal terhadap kepuasan pengguna.

4. Uji Asumsi Klasik

4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi terdistribusi secara normal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah grafik normal P-P plot dan uji Kolmogorov-Smirnov. Hasil pengujian menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik P-P Plot mengikuti dan mendekati garis diagonal, yang mengindikasikan bahwa data residual berdistribusi normal. Selain itu, nilai signifikansi uji Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,094 > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual memenuhi asumsi normalitas.

Kesimpulan: Model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.2 Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas, digunakan uji Glejser. Hasil uji menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai signifikansi (Sig.) > 0,05, yang berarti model tidak mengalami heteroskedastisitas. Tabel berikut menunjukkan hasil uji Glejser:

Variabel	Sig. (p-value)	Keterangan
Content	0.346	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Accuracy	0.512	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Format	0.289	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Ease of Use	0.425	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Timeliness	0.381	Tidak terjadi heteroskedastisitas

4.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis, seluruh dimensi EUCS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan Ease of Use sebagai dimensi dengan pengaruh tertinggi (β = 0.362) namun tetap membutuhkan perbaikan pada aspek kemudahan navigasi dan pengalaman pengguna. Berikut adalah rekomendasi utama:

1. Peningkatan Kemudahan Penggunaan (Ease of Use)
    - ✓ Perlu dilakukan optimalisasi antarmuka sistem agar lebih responsif dan mudah digunakan oleh pengguna dengan berbagai tingkat pemahaman teknologi.
    - ✓ Penyediaan tutorial penggunaan sistem yang lebih interaktif untuk membantu pengguna baru memahami fitur-fitur yang tersedia.
2. Perbaikan Keakuratan Data (Accuracy)
    - ✓ Sistem harus dikembangkan dengan validasi data yang lebih ketat, guna memastikan bahwa hasil ujian yang diberikan kepada pengguna bebas dari kesalahan teknis.
    - ✓ Implementasi fitur pengecekan otomatis sebelum data disimpan dalam sistem untuk menghindari ketidaktepatan informasi.
3. Optimasi Kinerja dan Stabilitas Sistem
    - ✓ Evaluasi kecepatan akses dan performa sistem terutama saat ujian serentak, guna memastikan pengalaman pengguna tetap optimal.
    - ✓ Peningkatan kapasitas server untuk mengurangi kemungkinan gangguan akses saat terjadi lonjakan pengguna.
4. Audit Berkala dan Pelatihan Pengguna
    - ✓ Audit sistem secara berkala diperlukan untuk mengevaluasi keamanan dan efisiensi sistem, termasuk potensi celah keamanan yang dapat dimanfaatkan oleh pihak yang tidak berwenang.

- ✓ Pelatihan bagi pengguna harus dilakukan secara rutin untuk meningkatkan literasi digital mereka dalam menggunakan sistem secara efektif.

Kesimpulan

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas website Dumas Presisi terhadap kinerja anggota Polri di wilayah hukum Polres Keerom menggunakan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS). Lima variabel utama dalam EUCS—content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness—dievaluasi berdasarkan data yang dikumpulkan dari responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa content memiliki skor tertinggi, mengindikasikan bahwa informasi yang disajikan dianggap relevan dan sesuai kebutuhan pengguna. Timeliness mendapatkan skor terendah, menunjukkan bahwa sistem masih perlu ditingkatkan dalam hal kecepatan dan ketepatan waktu penyajian informasi atau akses laporan. Secara keseluruhan, rata-rata skor 3.89 menunjukkan bahwa pengguna cukup puas dengan sistem yang tersedia.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, penelitian ini merekomendasikan perbaikan performa sistem, terutama dalam kecepatan akses, pengelolaan laporan, serta penguatan fitur antarmuka agar lebih interaktif dan responsif. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pengembang dan pengelola sistem dalam meningkatkan layanan pengaduan masyarakat secara digital di lingkungan Polres Keerom.

Referensi

[1] B. Lazuardi dan M. I. Harahap, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Pelayanan SIM Online Menggunakan Metode EUCS," Jurnal Sistem Informasi, vol. 10, no. 1, pp. 45–54, 2024.
[2] H. Ali dan Y. Stira, "Evaluasi Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan SPKT POLRI Berbasis Digital dengan EUCS," Jurnal Teknologi Informasi dan Keamanan, vol. 8, no. 2, pp. 21–30, 2023.
[3] D. T. Sukmana dan Indarto, "Pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap Aplikasi POLRI SuperApp dengan Metode EUCS," Jurnal Manajemen Sistem Informasi, vol. 5, no. 1, pp. 12–22, 2023.
[4] K. M. S. Arifin, "Analisis EUCS terhadap Sistem Pelaporan Masyarakat Berbasis Online pada POLRES Keerom," Jurnal Keamanan dan Pelayanan Publik, vol. 6, no. 3, pp. 78–86, 2023.
[5] Sarwani, "Evaluasi Sistem Informasi Tilang Elektronik (ETLE) POLRI dengan Pendekatan EUCS," Jurnal Teknologi dan Hukum, vol. 7, no. 2, pp. 39–50, 2023.