



Pengukuran Kepuasan Pengguna Website PTSP Kemenag Provinsi Jambi menggunakan Metode EUCS dan DeLone & McLean

Khairul Fuadi^{1*}, Setiawan Assegaff², Fachruddin³

¹⁻³Ilmu Komputer, Megister Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Indonesia

Email: khairulfuadi003@gmail.com^{1*}, Setiawanassegaff@unama.ac.id², fachruddin.stikom@gmail.com³

Alamat: Jl. Jenderal Sudirman, Thehok, Kota Jambi, Jambi 36138.

*Penulis Korespondensi: khairulfuadi003@gmail.com

Abstract. *The implementation of the One-Stop Integrated Service (PTSP) Website at the Ministry of Religious Affairs of Jambi City is part of the digital transformation of public services. This study aims to measure user satisfaction with the PTSP Website using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method and the DeLone & McLean model. This research employed a quantitative approach using a survey method involving 100 respondents who are users of the PTSP Website. The EUCS variables consist of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness, while the DeLone & McLean model includes system quality, information quality, and service quality. Data were analyzed using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 4.0 software. The results indicate that system quality, information quality, and service quality have a positive effect on user satisfaction with the PTSP Website. This study is expected to serve as an evaluation reference for improving the quality of digital public services.*

Keywords: *User Satisfaction, PTSP Website, End User Computing Satisfaction, DeLone & McLean.*

Abstrak. Penerapan Website Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kota Jambi merupakan bagian dari upaya transformasi digital pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap Website PTSP dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan model *DeLone & McLean*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 responden pengguna website. Variabel EUCS meliputi *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*, sedangkan model *DeLone & McLean* mencakup *system quality, information quality, dan service quality*. Analisis data dilakukan menggunakan metode PLS-SEM dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Website PTSP. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan digital di lingkungan Kementerian Agama Kota Jambi.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, Website PTSP, *End User Computing Satisfaction, DeLone & McLean*.

1. LATAR BELAKANG

Banyak aspek kehidupan manusia telah berubah karena kemajuan teknologi informasi, termasuk layanan publik. Salah satu bentuk transformasi digital tersebut adalah penerapan layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan administrasi secara daring.

Kementerian Agama merupakan lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan urusan di bidang keagamaan. Untuk menjalankan tugasnya secara maksimal, Kementerian Agama Provinsi Jambi terus membuat beberapa program dan kegiatan yang sejalan dengan kebijakan serta program dari Kementerian Agama Republik Indonesia. Salah satunya adalah sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan sebuah sistem yang mengintegrasikan berbagai layanan publik menjadi satu pintu yang mudah di akses oleh masyarakat. Dalam PTSP, masyarakat dapat mengurus berbagai keperluan administrasi seperti perizinan, pembuatan dokumen, dan pelayanan lainnya dengan cepat dan efisien (Prof. Dr. Syamsiah Badruddin, M.Si., Prof. Dr. Paisal Halim, M.Hum., Dr. Mary Ismowati, M.Si., Suci Ayu Kurniah P., S.S., 2024a).

Meskipun PTSP Kementerian Agama Provinsi Jambi telah menyediakan layanan berbasis teknologi seperti website dan Mora SmartOffice untuk mempermudah dan mempercepat proses perizinan, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala (Tuti Alfiani et al., 2019). Menurut Taufik Yasak, selaku Kepala Ombudsman Perwakilan Jambi, kualitas pelayanan publik di Provinsi Jambi secara umum masih tergolong buruk dan berada dalam zona merah (Jambi, 2016).

Penelitian ini melakukan evaluasi kepuasan pengguna terhadap situs website PTSP menggunakan metode *DeLone & McLean* dan *End User Computing Satisfaction*. Model DeLone & McLean menekankan pengaruh kualitas sistem, informasi, dan layanan terhadap kepuasan pengguna (Nofita & Veri, 2024), sedangkan *End User Satisfaction* (EUCS) mengukur kepuasan berdasarkan pengalaman penggunaan sistem berdasarkan *content, accuracy, format, ease of use* dan *timeliness* (Sevtiyani & Fatikasari, 2020). Penggabungan model EUCS dan DeLone & McLean bertujuan menganalisis faktor kepuasan pengguna website PTSP secara komprehensif dan memberikan rekomendasi peningkatan kualitas sistem.

2. KAJIAN TEORITIS

Tingkat Kepuasan

Menurut Indrasari kepuasan pengguna atau konsumen adalah tingkat emosi yang mereka rasakan setelah membandingkan kinerja suatu produk dengan harapan mereka (Indrasari, 2019). Menurut Tjiptono (Kurniasih, 2021), terdapat enam indikator kepuasan konsumen yaitu kepuasan pelanggan keseluruhan, kepuasan pelanggan, konfirmasi harapan, minat pembelian ulang, kesediaan untuk merekomendasi, dan ketidakpuasan pelanggan. Kepuasan pengguna mewakili keseimbangan antara harapan pengguna dan hasil yang dicapai.

Website

Menurut Lukman Hakim, *Website* merupakan fasilitas internet yang menghubungkan dokumen dalam lingkup lokal maupun jarak jauh. Dokumen dalam *website* disebut dengan *webpage* dan link dalam *website* dapat digunakan oleh pengguna untuk beralih dari satu

halaman ke halaman (*hypertext*) lain baik antar halaman yang disimpan di *server* yang sama maupun dalam *server* yang ada di seluruh dunia (Dwi Mustika Kusumawardani, Darmansah, Sarah Astiti, M. Yoka Fathoni, Dandi Sunardi, 2023).

Pelayanan Publik Berbasis Digital

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Publik et al., 2009). Substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan (Ahmad Mustanir, S.I.P., 2022).

E-government merupakan salah satu teknologi informasi yang memiliki andil yang cukup besar dalam pemerintahan Indonesia dalam melaksanakan pelayanan publik (Tasyah et al., 2021). Adapun manfaat dari Pelayanan Publik Berbasis Digital, antara lain memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah, meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas, mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi, memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru, menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang cepat dan tepat menjawab permasalahan, memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik (Prihartono & Tuti, 2023).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

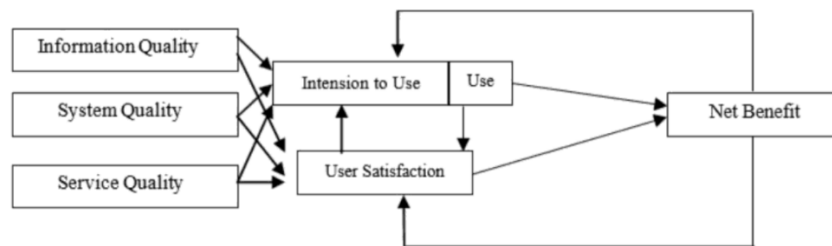
Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan sebuah sistem yang mengintegrasikan berbagai layanan publik menjadi satu pintu yang mudah diakses oleh masyarakat. Dalam PTSP, masyarakat dapat mengurus berbagai keperluan administrasi seperti perizinan, pembuatan dokumen, dan pelayanan lainnya dengan cepat dan efisien (Prof. Dr. Syamsiah Badruddin, M.Si., Prof. Dr. Paisal Halim, M.Hum., Dr. Mary Ismowati, M.Si., Suci Ayu Kurniah P., S.S., 2024b). Terdapat beberapa manfaat yang terdapat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik, meningkatkan iklim investasi, baik yang berskala kecil, menengah maupun besar, dan memberikan kepastian hukum dan jaminan (Dr. Ir. H. Juniarso Ridwan, M.Si., M.H. Achmad Sodik Sudrajat, S.H., 2020).

Metode Pengukuran

Dalam mengevaluasi keberhasilan suatu sistem informasi, terdapat berbagai pendekatan yang dapat digunakan, di antaranya:

Delone & McLean

Delone & McLean mengusulkan model yang disebut *The Delone & McLean Is Success Model* sebagai kerangka kerja untuk mengkonseptualisasikan dan mengoperasionalkan kesuksesan sistem informasi (Dr. Muhtar Sapiri, SE., MM., 2024). dimensi pada model ini yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), Penggunaan (*Use*), manfaat bersih (*Net Benefit*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Berikut Gambar 1 merupakan model sistem Informasi *Delone & McLean*:

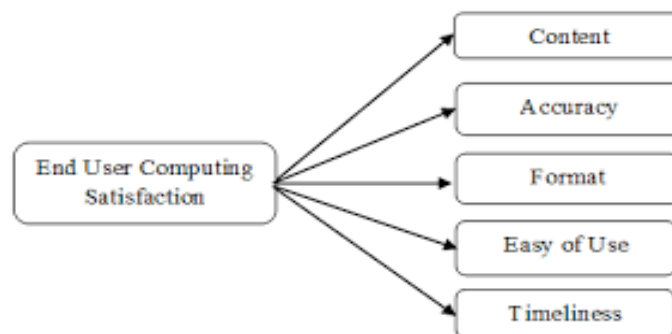


Sumber: (Joko Tri Nugraha, Tarmizi Achmad, Hardi Warsono, 2023)

Gambar 1. Model Sistem Informasi *DeLone and McLean*

End User Computing (EUCS)

Menurut Doll & Torkzadeh, *End User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah satu metode yang menggunakan pengukuran kepuasan sebagai satu bentuk evaluasi sistem informasi (Fithrie Soufitri, S.Kom., n.d.). Model evaluasi ini menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Gambar 2 merupakan Model *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*:



Sumber: (Teknologi & Bisnis, 2022)

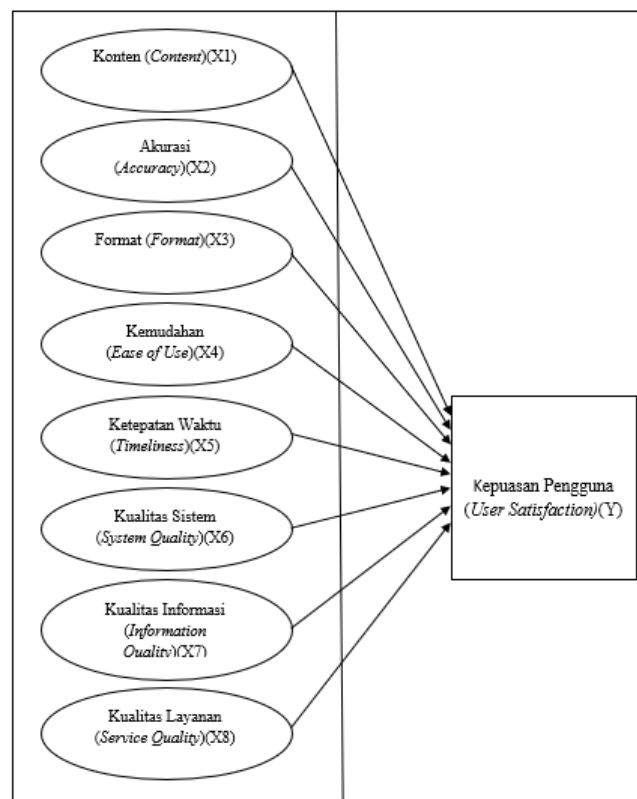
Gambar 2. Model *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*

Tinjauan Pustaka

Penelitian oleh Imelda Fitriana, Dayan Singasatia, dan Ismi Kaniawulan menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Wifi TB menggunakan metode DeLone & McLean dan EUCS dengan 200 responden (Fitriana et al., 2023). Hasil menunjukkan kualitas sistem, informasi, dan layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, serta kepuasan berdampak pada peningkatan manfaat seperti efisiensi kerja, meskipun masih ditemukan kendala teknis pada sistem. Sejalan dengan penelitian tersebut, penelitian *Pengukuran Kepuasan Pengguna Website PTSP Kemenag Provinsi Jambi menggunakan Metode EUCS dan DeLone & McLean* juga menekankan analisis kepuasan pengguna berdasarkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, serta keterkaitannya dengan manfaat penggunaan website PTSP sebagai layanan publik digital.

METODE PENELITIAN

Konseptual model yang menggambarkan hubungan kepuasan pengguna website Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) gabungan dari variabel-variabel yang terdapat dalam metode *End User Computing Satisfaction* dan *DeLone & McLean*. Gambar 3 merupakan gambar konseptual model :



Sumber(Wulandari et al., 2024)

Gambar 3. Konseptual Model

Menurut KBBI (Aris, n.d.) "Populasi merupakan seluruh individu atau entitas dalam suatu wilayah yang memiliki kesamaan ciri, atau sekelompok orang, benda, atau hal yang menjadi objek penelitian". . Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah pengguna website Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di kementerian agama provinsi Jambi dengan jumlah populasi pengguna terakhir sebanyak 1.620 pengguna.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih melalui metode tertentu, sehingga hasilnya dapat digunakan untuk menarik kesimpulan mengenai populasi atau kasus yang diteliti (Bagus Sumargo, M.Si., Budyanra, S.ST.Stat., Robert Kurniawan, 2024). teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Penggunaan sampel yang tepat memungkinkan peneliti menarik kesimpulan yang relevan terhadap seluruh populasi berdasarkan analisis data sampel.

Dikarenakan populasi penelitian diketahui secara pasti, maka dalam penentuan jumlah sampel penelitian ini digunakan rumus Slovin. Rumus *Slovin* adalah rumus yang digunakan untuk menghitung banyaknya sampel minimum suatu survei populasi terbatas (*finite population survey*) yang bertujuan utamanya yaitu mengestimasi poporsi populasi (Azharsyah Ibrahim, Dr. Azharsyah Ibrahim, S.E., Ak., 2023). Berdasarkan perhitungan rumus di atas, maka jumlah responden yang akan dijadikan sampel penelitian adalah sebanyak 320,79 namun dalam penelitian ini sampel dibulatkan menjadi 325 orang responden untuk mengantisipasi kuesioner.

Pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket atau kuesioner kepada pengguna website Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Provinsi Jambi, baik secara offline maupun online. Pada metode *offline*, media visual seperti barcode digunakan untuk mempermudah akses terhadap kuesioner. Sementara itu, untuk metode online penyebaran dilakukan melalui media sosial seperti WhatsApp dan Instagram dengan tujuan efisiensi waktu dan biaya. Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data *primer*(secara langsung dari responden) dan data *sekunder*(sumber literatur). Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode *Structural Equation Modeling – Partial Least Squares* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS 4.0*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data pada penelitian ini dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* dan *offline* kepada responden yaitu pengguna di wilayah Provinsi Jambi yang menggunakan Website PTSP melalui *google form* dengan jumlah pertanyaan sebanyak 37 pertanyaan yang diajukan di dalam kuesioner. Kuesioner ini disebarikan pada tanggal 20 September 2025 hingga 14 Desember 2025 dengan mencapai 325 orang responden. Pengambilan kuesioner sendiri dilakukan secara bertahap bergantung pada kesediaan responden untuk mengisi kuesioner.

Model Pengukuran

Model Pengukuran (*Outer Model*) merupakan hubungan dari setiap blok indikator dengan variabel latennya. Perancangan *outer model* menentukan sifat indikator masing-masing variabel lainnya (Retno Indriartiningtias, Issa Dyah Utami, n.d.).

Uji Validitas

Convergent validity menunjukkan tingkat kesesuaian antara indikator dengan konstruk laten yang diukurinya. *Convergent validity* dinilai berdasarkan nilai *loading factor* masing-masing indikator terhadap konstraknya. Suatu indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai *loading factor* lebih besar dari 0,60. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *Content*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness*, *Information Quality*, dan *Service Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *User Satisfaction*, meskipun beberapa di antaranya bernilai kecil, sedangkan *Accuracy* dan *System Quality* menunjukkan pengaruh negatif. Variabel dengan pengaruh positif terbesar terhadap kepuasan pengguna adalah *Information Quality* dan *Service Quality*.

Discriminant validity bertujuan untuk memastikan bahwa suatu konstruk memiliki perbedaan yang jelas dengan konstruk lainnya dalam model penelitian. Hasil pengujian semua nilai AVE lebih besar dari 0,5 dapat dikatakan setiap variabel sudah memenuhi syarat, sehingga hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel dinyatakan valid secara *discriminant validity*. Berikut tabel 1 hasil Nilai AVE

Tabel 1. Hasil Nilai AVE.

Variabel	Average variance extracted (AVE)	Keterangan
X1 (C)	0.790	Valid
X2 (A)	0.789	Valid
X3 (F)	0.812	Valid
X4 (EOU)	0.831	Valid
X5 (T)	0.822	Valid
X6 (SQ)	0.737	Valid
X7 (IQ)	0.770	Valid
X8 (SEQ)	0.827	Valid
Y1 (US)	0.842	Valid

Uji Reabilitas

Uji *reliabilitas* dilakukan dengan melihat nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* dari masing-masing konstruk. Suatu konstruk dinyatakan *reliabel* apabila memiliki nilai *Composite Reliability* lebih besar dari 0,70 dan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70 (ARKAS VIDDY, 2024). Berikut tabel 2 merupakan hasil Uji Reabilitas:

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas.

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
X1 (C)	0.867	0.867	<i>Reliable</i>
X2 (A)	0.866	0.866	<i>Reliable</i>
X3 (F)	0.884	0.887	<i>Reliable</i>
X4 (EOU)	0.899	0.901	<i>Reliable</i>
X5 (T)	0.892	0.892	<i>Reliable</i>
X6 (SQ)	0.911	0.915	<i>Reliable</i>
X7 (IQ)	0.925	0.925	<i>Reliable</i>
X8 (SEQ)	0.895	0.896	<i>Reliable</i>
Y1 (US)	0.906	0.907	<i>Reliable</i>

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat perbandingan nilai t-statistik dengan t-tabel, jika t-statistik lebih tinggi dibandingkan nilai t-table maka hipotesis terdukung atau diterima, atau dengan melihat nilai p-value, dimana p-value dengan nilai $<0,05$ berarti hipotesis terdukung atau diterima. Berikut tabel 3 merupakan hasil nilai Path Coefficients:

Tabel 3. Nilai *Path Coefficients*.

Hipotesis	Hubungan	Original Sample	T-Statistic	P-Values	Hasil
H1	X1 (C) → Y1 (US)	0.023	0.323	0.746	Ditolak
H2	X2 (A) → Y1 (US)	-0.007	0.117	0.907	Ditolak
H3	X3 (F) → Y1 (US)	0.026	0.326	0.745	Ditolak
H4	X4 (EOU) → Y1 (US)	0.083	1.014	0.310	Ditolak
H5	X5 (T) → Y1 (US)	0.003	0.037	0.971	Ditolak
H6	X6 (SQ) → Y1 (US)	-0.010	0.130	0.897	Ditolak
H7	X7 (IQ) → Y1 (US)	0.198	2.134	0.033	Diterima
H8	X8 (SEQ) → Y1 (US)	0.166	2.295	0.022	Diterima

Berdasarkan tabel 3 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis yaitu pengujian H1, variabel Content (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction (Y), ditunjukkan oleh nilai t-statistic 0,323 dan p-value 0,746. Hal ini menunjukkan bahwa kelengkapan isi informasi pada Website PTSP belum menjadi faktor utama kepuasan pengguna, karena pengguna lebih mempertimbangkan aspek lain seperti kualitas sistem dan layanan.

Pengujian H2 menunjukkan bahwa Accuracy (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction (Y), dengan nilai t-statistic 0,117 dan p-value 0,907. Hal ini mengindikasikan bahwa akurasi informasi dianggap sebagai standar dasar layanan, sehingga tidak menjadi faktor pembeda dalam kepuasan pengguna.

Pengujian H3, variabel Format (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction (Y), ditunjukkan oleh nilai t-statistic 0,326 dan p-value 0,745. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna lebih memprioritaskan fungsi dan manfaat sistem dibandingkan tampilan visual website.

Pengujian H4 menunjukkan bahwa Ease of Use (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction (Y), dengan nilai t-statistic 1,014 dan p-value 0,310. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan dianggap sebagai hal wajar oleh pengguna dan bukan faktor utama penentu kepuasan.

Pengujian H5 menunjukkan bahwa Timeliness (X5) tidak berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction (Y), dengan nilai t-statistic 0,037 dan p-value 0,971. Hal ini mengindikasikan bahwa ketepatan waktu layanan belum dirasakan sebagai faktor yang meningkatkan kepuasan pengguna.

Pengujian H6 menunjukkan bahwa System Quality (X6) tidak berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction (Y), dengan nilai t-statistic 0,130 dan p-value 0,897. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas sistem dianggap sebagai standar dasar, sehingga tidak memengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Pengujian H7 menunjukkan bahwa Information Quality (X7) berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction (Y), dengan nilai t-statistic 2,134 dan p-value 0,033. Hal ini menegaskan bahwa informasi yang relevan, lengkap, dan mudah dipahami berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna Website PTSP.

Pengujian H8 menunjukkan bahwa Service Quality (X8) berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction (Y), dengan nilai t-statistic 2,295 dan p-value 0,022. Hal ini menegaskan bahwa kualitas layanan, khususnya daya tanggap dan empati, merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna Website PTSP.

Berdasarkan hasil analisis, pengelola Website PTSP Kementerian Agama Kota Jambi disarankan meningkatkan kualitas sistem, informasi, dan layanan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan ketepatan waktu layanan perlu ditingkatkan agar website lebih efektif sebagai sarana pelayanan publik digital.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna Website Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Provinsi Jambi dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas layanan, intensitas penggunaan sistem, serta manfaat bersih yang dirasakan pengguna. Variabel *Information Quality* dan *Service Quality* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness*, dan *System Quality* tidak menunjukkan pengaruh signifikan karena telah dianggap sebagai kebutuhan dasar dalam layanan digital pemerintah.

Penggabungan metode EUCS dan model DeLone & McLean mampu memberikan gambaran yang komprehensif dalam mengevaluasi kepuasan pengguna dan keberhasilan implementasi sistem informasi. Oleh karena itu, disarankan agar Kementerian Agama Provinsi Jambi terus meningkatkan kualitas informasi dan layanan pada Website PTSP, mengembangkan sistem untuk memberikan manfaat yang lebih optimal seperti efisiensi waktu dan kemudahan akses, serta meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat agar pemanfaatan sistem semakin maksimal dan berdampak positif terhadap kepuasan pengguna.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi atas izin dan dukungannya, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dinamika Bangsa atas bantuan teknis selama penelitian, serta seluruh pihak yang turut berperan dalam kelancaran pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Ahmad Mustanir, S.I.P., M. S. (2022). *PELAYANAN PUBLIK*. Penerbit Qiara Media.
- Aris. (n.d.). *Pengertian Populasi: Karakteristik dan Faktor yang Mempengaruhinya*. Gramedia Blog.
- ARKAS VIDDY, P. . (2024). *SmartPLS Untuk Vokasi*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Azharsyah Ibrahim, Dr. Azharsyah Ibrahim, S.E., Ak., M. S. O. M. (2023). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis Islam*. Bumi Aksara.
- Bagus Sumargo, M.Si., Budyanra, S.ST.Stat., Robert Kurniawan, M. S. (2024). *Metode dan Pengaplikasian Teknik Sampling*. Bumi Aksara.
- Dr. Ir. H. Juniarso Ridwan, M.Si., M.H. Achmad Sodik Sudrajat, S.H., M. H. (2020). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. penerbit nuansa cendeka.
- Dr. Muhtar Sapiri, SE., MM., M. K. (2024). *APLIKASI STOCKBIT; PENGGUNAAN PENDEKATAN DELONE & MCLEAN DALAM TRANSAKSI SAHAM*. nas media pustaka.

- Dwi Mustika Kusumawardani, Darmansah, Sarah Astiti, M. Yoka Fathoni, Dandi Sunardi, S. F. (2023). *WEB DASAR Menggunakan HTML, CSS, JS, PHP dan Studi Kasus*. sonpedia publishing indonesia.
- Fithrie Soufitri, S.Kom., M. (n.d.). *Konsep Sistem Informasi*. PT. inovasi Pratama Internasional.
- Fitriana, I., Singasatia, D., & Kaniawulan, I. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Wifi TB dengan Metode Delon and Mclean: Studi Kasus Klinik Kabupaten Purwakarta. *Sudo Jurnal Teknik Informatika*, 2, 96–110.
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Jambi, M. (2016). *Untuk Pelayanan Publik, Jambi Hanya Peringkat 26 Dari 33 Provinsi*. <https://www.metrojambi.com/metro/13490543/Untuk-Pelayanan-Publik-Jambi-Hanya-Peringkat-26-Dari-33-Provinsi>
- Joko Tri Nugraha, Tarmizi Achmad, Hardi Warsono, T. Y. (2023). *E-GOVERNMENT DALAM PERSPEKTIF PENGGUNA Konsep, Teori, dan Perkembangannya*. Stiletto Book.
- Kurniasih, D. (2021). *Kepuasan konsumen : studi terhadap word of mouth, kualitas layanan dan citra merek*. bintang visitama.
- Nofita, D. Y., & Veri, J. (2024). Mengukur Keberhasilan Penerapan Aplikasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) dengan Model Kesuksesan Delon and Mclean. *Jurnal Ekobistek*, 13(2), 27–35. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v13i2.776>
- Prihartono, D., & Tuti, R. W. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2), 192–201. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v14i2.5179>
- Prof. Dr. Syamsiah Badruddin, M.Si., Prof. Dr. Paisal Halim, M.Hum., Dr. Mary Ismowati, M.Si., Suci Ayu Kurniah P., S.S., M. H. (2024a). *Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik*. Deepublish.
- Prof. Dr. Syamsiah Badruddin, M.Si., Prof. Dr. Paisal Halim, M.Hum., Dr. Mary Ismowati, M.Si., Suci Ayu Kurniah P., S.S., M. H. (2024b). *Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik*. Zahir Publishing.
- Publik, P., Rahmat, D., Yang, T., Esa, M., & Indonesia, P. R. (2009). Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"*.
- Retno Indriartiningtias, Issa Dyah Utami, K. W. (n.d.). *Analisis Multivariate Edisi 2*. LovRinz Publishing.
- Sevtiyani, I., & Fatikasari, F. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II. *Indonesian of Health Information Management Journal*, 8(2), 2655–9129.
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Teknologi, I., & Bisnis, D. A. N. (2022). Pengukuran Kualitas Website E-Public Dinas Komunikasi Dan Informasi Sumatera Selatan Menggunakan Model End User Computing Satisfaction(Eucs). *Putri Ayu Ningsih*.

- Tuti Alfiani, Ansusa Putra, & Agus Selamat Nugroho. (2019). Pengaruh Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Citra Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi. *MAUIZOH: Jurnal Ilmu Dakwah Dan Komunikasi*, 4(2), 217–234. <https://doi.org/10.30631/mauizoh.v4i2.39>
- Wulandari, S., Rahmawita Munzir, M., Evrilyan Rozanda, N., Sistem Informasi, Z., dan Teknologi, S., Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Jalan Soebrantas NoKm, U. H., Baru, S., & Pekanbaru, K. (2024). Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Halodoc Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean Influence of User Satisfaction of the Halodoc Mobile Application Using the End User Computing Satisfaction (EUCS) and DeLone. *SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi*, 13(2), 740–756. <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>