

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi (*information system*) adalah sekumpulan komponen yang secara teknis saling berhubungan, mengumpulkan atau mendapatkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk membantu manajerial mengambil keputusan dan mengawasi dalam suatu organisasi. Sistem Informasi berbasis komputer adalah sistem informasi yang menggunakan teknologi komputer untuk melakukan beberapa atau semua tugas yang dimaksud (Harahap, 2016).

Komponen dasar dari sistem informasi adalah sebagai berikut:

1. *Hardware* atau perangkat keras merupakan perangkat seperti monitor, prosesor, keyboard dan printer yang apabila digunakan bersama dapat digunakan untuk menerima data atau informasi dan kemudian mengolah dan menampilkan.
2. *Software* atau perangkat lunak, merupakan program atau sekumpulan program yang memungkinkan perangkat keras memproses data.
3. *Database* merupakan sekumpulan *file* yang berisi data.
4. *Network* atau jaringan merupakan media penghubung baik *wireline* atau *wireless* yang memungkinkan komputer yang berbeda untuk saling berbagi sumber.
5. *Procedures* merupakan pedoman yang berisi instruksi tentang bagaimana mengkombinasikan atau mengoperasikan komponen diatas sehingga dapat mengolah informasi dan memunculkan *output* yang diharapkan.
6. *People* merupakan individu yang menggunakan perangkat keras, perangkat lunak serta berinteraksi sehingga memunculkan *output*.

Sistem informasi memberikan nilai tambah terhadap proses, produksi, kualitas, manajemen, pengambilan keputusan, dan pemecahan masalah serta keunggulan kompetitif yang tentu saja sangat berguna kegiatan bisnis. Ada empat peranan penting sistem informasi dalam organisasi (Anggara, 2017) yaitu:

1. Berpartisipasi dalam pelaksanaan tugas-tugas.
2. Mengaitkan perencanaan, pengerjaan, dan pengendali dalam sebuah *sub system*.
3. Mengkoordinasikan *subsystem*.
4. Mengintegrasikan *subsystem*.

2.2 Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)

SIMKAH adalah singkatan dari "Sistem Informasi Manajemen Nikah" sebuah program Aplikasi Komputer berbasis Windows yang berguna untuk mengumpulkan data-data Nikah dari seluruh KUA di wilayah Republik Indonesia secara "On-line", data akan tersimpan dengan aman di KUA setempat, di Kabupaten/Kota di kantor wilayah Propinsi dan di Bimas Islam. Data-data tersebut berguna untuk membuat berbagai analisa dan laporan sesuai dengan berbagai keperluan.

2.2.1 Tujuan SIMKAH

Penyeragaman data diperlukan karena diharapkan data dapat lebih efektif dan efisien sehingga penanganannya lebih mudah apalagi melalui suatu program yang memadai. Diperlukannya *Backup* Data adalah upaya untuk menyelamatkan dan menghimpun data dari berbagai masalah yang dihadapi seperti bencana alam dan sebagainya. Program SIMKAH ini adalah salah satu program aplikasi yang dapat digunakan dan khusus dibuat untuk kepentingan tersebut. Program ini juga menggunakan teknik internet yang dipandang sebagai cara yang lebih tepat, cepat dan aman selain teknik backup yang konvensional.

Bagi pengguna di lingkungan KUA yang masih asing dengan teknik internet disediakan cara yang efektif *mentransfer* data secara manual ke Kantor Kemenag Kabupaten / Kota. Namun untuk suatu Kabupaten / Kota penggunaan internet harus digunakan sebagai pemacu kemajuan informasi. Data-data di Kantor Kemenag secara periodik/ otomatis dapat di kirim ke Kanwil dengan menggunakan.

Dengan adanya Program SIMKAH diharapkan data-data KUA di wilayah Republik Indonesia dapat seragam dan terkini sehingga bisa secara cepat, akurat dan efisien dianalisa dan dibuat kesimpulan.

Setelah menggunakan Program SIMKAH, maka Kanwil Kementerian Agama Republik Indonesia mempunyai prasarana yang canggih namun demikian peningkatan SDM sebagai ujung tombak kemajuan amat sangat diperlukan. Program SIMKAH dirancang agar dapat digunakan dengan mudah untuk semua golongan baik sebagai pengguna pemula bahkan untuk yang terbiasa dengan komputer.

Berikut tampilan dari SIMKAH yang terdapat di kantor urusan agama dapat dilihat pada Gambar 2.1:



Gambar 2.1. Tampilan menu utama SIMKAH

2.3 Kepuasan

Kepuasan pengguna adalah kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh pengguna setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada, (Sudibyo, 2017). Tingkat kepuasan pengguna ditentukan dengan membandingkan hasil yang diharapkan dari suatu produk atau jasa dengan hasil berdasarkan pengalaman dengan mengkonsumsi produk atau jasa tersebut. Hasil yang sama merupakan kepuasan dari pengguna, tetapi jika hasil yang diperoleh sangat sedikit dari yang diharapkan hal itu merupakan bentuk ketidakpuasan konsumen (Sudibyo, 2017).

Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan. Biaya total pelanggan adalah kumpulan pengorbanan yang diperkirakan akan terjadi dalam mengevaluasi, memperoleh, dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Itu berarti konsumen akan membeli jasa dari perusahaan yang dianggap menawarkan nilai tinggi yang diterima pelanggan (customer delivered value) (Yuriansyah, 2013).

Kepuasan dapat dibagi menjadi dua macam yaitu:

1. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan.
2. Kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

1. Mutu produk dan pelayanannya.
2. Kegiatan penjualan.
3. Pelayanan setelah penjualan.
4. Dan nilai-nilai perusahaan.

Kegiatan penjualan terdiri atas variabel-variabel pesan (sebagai penghasil

serangkaian sikap kepuasan tertentu mengenai perusahaan, produk, dan tingkat kepuasan yang dapat diharapkan oleh pelanggan), sikap (sebagai penilaian pelanggan atas pelayanan perusahaan), serta perantara (sebagai penilaian pelanggan atas perantara perusahaan seperti *dealer* dan grosir). Pelayanan setelah penjualan terdiri atas variabel-variabel pelayanan pendukung tertentu seperti garansi, serta yang berkaitan dengan umpan balik seperti penanganan keluhan dan pengembalian uang.

2.4 Penerimaan Sistem Informasi

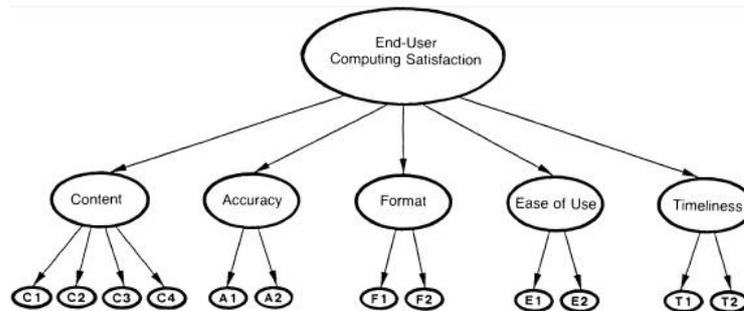
Salah satu unsur penting dalam penerapan sebuah sistem informasi adalah penerimaan terhadap sistem informasi tersebut. Bagi sebuah organisasi, sistem informasi berfungsi sebagai alat bantu untuk pencapaian tujuan organisasi melalui penyediaan informasi. Kesuksesan sebuah sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem dapat memproses masukan dan menghasilkan informasi dengan baik, tetapi juga bagaimana pengguna mau menerima dan menggunakannya, sehingga mampu mencapai tujuan organisasi.

Penerimaan terhadap sistem informasi dapat diukur dengan beberapa model evaluasi yang sudah dikembangkan saat ini, salah satunya yaitu EUCS yang merupakan satu metode yang menggunakan pengukuran kepuasan sebagai satu bentuk evaluasi sistem informasi. Model evaluasi ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh dimana menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Penilaian kepuasan tersebut dilihat dari 5 buah perspektif yakni, isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*). Model ini telah banyak diujicobakan oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna meskipun instrumen ini diterjemahkan dalam berbagai bahasa yang berbeda.

2.5 *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

EUCS didefinisikan kedalam sebuah sistem informasi adalah mengevaluasi secara keseluruhan kepuasan para pengguna sistem informasi (Hutami dan Camilia, 2016). Pengukuran kepuasan pengguna sistem ini dilakukan dengan cara membandingkan persepsi harapan dan kenyataan sebuah sistem informasi (Hutami dan Camilia, 2016). Metode EUCS dipilih dalam riset ini karena sesuai dengan tujuan riset yaitu mengevaluasi kepuasan pengguna akhir SIMKAH, selain itu metode EUCS juga dianggap metode yang efektif dalam mengevaluasi *website* (Hutami dan Camilia, 2016). Meskipun EUCS tidak memotret kepuasan sistem secara keseluruhan dan hanya fokus pada satu aplikasi atau bagian tertentu dari sistem (Hutami dan Camilia, 2016). Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh.

Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, *format*, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem, instrumen dari model EUCS dapat dilihat pada Gambar 2.2 (Anggara, 2017):



Gambar 2.2. Instrumen EUCS Doll dan Torkzadeh

2.5.1 Dimensi *Content*

Dimensi *Content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

2.5.2 Dimensi *Accuracy*

Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima *input* kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

2.5.3 Dimensi *Format*

Dimensi *Format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, *format* dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem Informasi dan Teknologi (IT) menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

2.5.4 Dimensi *Ease of Use*

Dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

2.5.5 Dimensi *Timeliness*

Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *realtime*, berarti setiap permintaan atau *input* yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan *output* akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

2.6 Pengumpulan Data

Data digunakan untuk mengukur nilai satu atau lebih variabel dalam sampel atau populasi. Data merupakan cerminan dari suatu variabel menurut klasifikasinya seperti berdasarkan sifatnya, sumbernya, cara memperolehnya, dan waktu pengumpulannya (Wahyuni, 2017).

1. Data menurut jenisnya.

Data menurut jenisnya dikelompokkan menjadi dua, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif (*non-metric*) seperti jenis kelamin, pendidikan, warna, suku dan sebagainya. Sedangkan kuantitatif (*metric*) adalah data berbentuk angka.

2. Data menurut sifatnya.

Data menurut sifatnya dikelompokkan menjadi dua yaitu data diskrit dan kontiniu. Data diskrit adalah data dalam bentuk bilangan bulat. Sedangkan data kontiniu adalah data yang mempunyai nilai yang terletak dalam seluruh interval.

3. Data menurut sumbernya.

Data menurut sumbernya dikelompokkan menjadi dua yaitu data internal dan data eksternal. Data internal adalah data yang menggambarkan keadaan atau kegiatan di dalam sebuah organisasi. Sedangkan data eksternal adalah data yang menggambarkan keadaan atau kegiatan di luar organisasi.

4. Data menurut cara memperolehnya.

- (a) Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Pengumpulan data tersebut dilakukan secara khusus untuk mengatasi masalah riset yang sedang diteliti.

- (b) Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi.
5. Data menurut waktu pengumpulannya. Data menurut waktu pengumpulannya dikelompokkan menjadi tiga, yaitu *cross-section*, *time series* dan data panel. Data *cross-section* adalah data yang dikumpulkan pada suatu waktu tertentu yang dapat menggambarkan keadaan atau kegiatan pada waktu tertentu. *Time series* (data berskala) adalah data yang dikumpulkan dalam waktu ke waktu untuk memberikan gambaran tentang perkembangan suatu kegiatan selama periode spesifik yang diamati. Data berskala sering kali disebut pula sebagai data sejarah. Sedangkan data panel adalah data gabungan *time series* dan *cross section*.

2.7 Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti. Metode atau pendekatan yang dapat dilakukan dalam proses pengumpulan data bersifat primer ini dapat menggunakan angket atau kuesioner, wawancara, pengamatan, tes, dokumentasi dan sebagainya (Wahyuni, 2017).

Instrumen pengumpulan data sendiri merupakan alat yang digunakan untuk pengumpulan data, yaitu dapat berupa lembar ceklis. Kuesioner (angket terbuka atau tertutup), pedoman wawancara, *camera photo*, *video camera*, buku catatan, dan lain sebagainya (Wahyuni, 2017).

1. metode kuisisioner

Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya metode kuesioner dapat dilakukan melalui tatap muka langsung, maupun melalui kuesioner surat (baik melalui surat dalam bentuk kertas maupun surat elektronik). Kuesioner yang diberikan secara langsung memiliki kelebihan, yaitu:

- (a) Peneliti dapat secara langsung bertatap muka dengan responden sehingga tujuan penelitian dan kegunaan penelitian dapat disampaikan secara langsung sehingga dapat meningkatkan mengurangi keraguan responden dan motivasi untuk menjawab secara jujur.
- (b) Peneliti dapat memeriksa langsung kelengkapan isi dari kuesioner yang diberikan.
- (c) Penyebaran kuesioner yang dilakukan secara serentak yang dilakukan oleh tim survei dapat mengumpulkan data dalam waktu yang singkat

dan relatif murah dibandingkan metode wawancara.

- (d) Peneliti dapat secara langsung memberikan penjelasan jika pernyataan atau pertanyaan yang tidak dipahami oleh responden.

2. Metode observasi

Observasi merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi). Teknik ini digunakan bila penelitian ditujukan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan dilakukan pada responden yang tidak terlalu besar. Metode observasi digolongkan menjadi dua yaitu:

- (a) *Participant observation*, yaitu peneliti secara langsung terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang atau situasi yang diamati sebagai sumber data.
- (b) *Non-participant observation*, yaitu peneliti tidak ikut secara langsung dalam kegiatan atau proses yang sedang diamati. Kelemahan metode ini adalah peneliti tidak akan memperoleh data yang mendalam karena hanya bertindak sebagai pengamat dari luar tanpa mengetahui makna yang terkandung di dalam peristiwa.

3. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap nara sumber atau sumber data, wawancara pada penelitian sampel besar biasanya hanya dilakukan sebagai studi pendahuluan. Wawancara terbagi menjadi wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu peneliti telah mengetahui pasti apa informasi yang ingin digali dari responden sehingga daftar pertanyaannya sudah dibuat secara sistematis. Peneliti juga dapat menggunakan alat bantu tape recorder, kamera foto dan material lainnya yang dapat membantu kelancaran wawancara. Sedangkan wawancara secara tidak terstruktur adalah wawancara bebas, yaitu peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang berisi pertanyaan yang akan diajukan secara spesifik, dan hanya memuat poin-poin penting masalah yang ingin digali dari responden.

2.8 Populasi dan Sampel

Populasi adalah suatu keseluruhan pengamatan atau objek yang menjadi perhatian kita. Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi perhatian kita. Populasi menggambarkan sesuatu yang sifatnya ideal atau teoritis, sedangkan sampel menggambarkan sesuatu yang sifatnya nyata atau empiris.

Populasi dan sampel masing-masing mempunyai karakteristik atau ciri yang dapat diukur. Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu probability sampling dan nonprobability sampling (Wahyuni, 2017):

1. Probability Sampling (Pemilihan secara acak)

Probability Sampling adalah metode sampling yang setiap anggota populasinya memiliki peluang spesifik dan bukan nol untuk terpilih sebagai sampel. Peluang tersebut dapat sama dan dapat pula tidak sama besarnya dengan anggota populasi lainnya. Jenis-jenis probability sampling yaitu:

- (a) *Sampling* acak sederhana Metode pengambilan sampel acak sederhana adalah metode yang digunakan untuk memilih sampel dari populasi sehingga setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama besar untuk diambil sebagai sampel. Ini berarti bahwa semua anggota populasi menjadi anggota dari kerangka sampel.
- (b) *Sampling* acak sistematis Metode pengambilan acak sistematis adalah metode untuk mengambil sampel secara sistematis dengan *interval* atau jarak tertentu dari suatu kerangka sampel yang telah diurutkan. Dengan demikian tersedianya suatu populasi sasaran yang tersusun merupakan prasyarat penting bagidimungkinkannya pelaksanaan pengambilan sampel dengan metode acak sistematis.
- (c) *Sampling* acak stratifikasi Metode pengambilan acak stratifikasi adalah metode pengambilan sampel dengan cara membagi populasi kedalam kelompok-kelompok yang homogen yang disebut strata, kemudian sampel diambil secara acak dari tiap strata tersebut.
- (d) *Sampling* klaster atau *cluster sampling* Metode pengambilan sampel klaster adalah metode yang digunakan untuk memilih sampel yang berupa kelompok dari beberapa kelompok yaitu setiap kelompok terdiri atas beberapa unit yang lebih kecil atau element. Jumlah elemen dari masing-masing kelompok bisa sama maupun berbeda.

2. *Nonprobability Sampling* (pemilihan tidak acak)

Nonprobability Sampling setiap unsur dalam populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel dalam penarikan sampel probabilita, kesempatan yang mempunyai peranan besar sedangkan dalam penarikan sampel *Nonprobability sampling*, kesempatan yang mempunyai peranan besar, sedangkan dalam penarikan sampel *Nonprobability sampling* yang berperan adalah kemampuan atau pengetahuan peneliti terhadap populasi penelitiannya. Jenis teknik sampling dari *Non-*

probability sampling yaitu:

- (a) *Accidental sampling* atau kebetulan Pada pengambilan sampel dengan cara *Accidental sampling*, sampel diambil dari ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya, sampel dipilih karena sampel ada pada tempat dan waktu yang tepat.
- (b) *Judgment sampling* Sampel diambil berdasarkan kriteria-kriteria berupa suatu pertimbangan tertentu yang telah dirumuskan terlebih dahulu oleh peneliti.
- (c) *Quota sampling* *Quota sampling* adalah *purposive sampling* yang mengambil persentase yang mengambil persentase sampelnya sesuai dengan persentase jumlah dipopulasinya. *Quota sampling* sampelnya harus mempunyai karakteristik yang dimiliki oleh populasinya.
- (d) *Snowball sampling* Cara mengambil sampel dengan cara ini adalah mengumpulkan sampel dari responden yang berasal dari referensi satu jaringan.
- (e) Sampel jenuh Sampel jenuh adalah teknik pengumpulan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan apabila jumlah populasi relatif kecil.

2.9 Importance Performance Analyst (IPA)

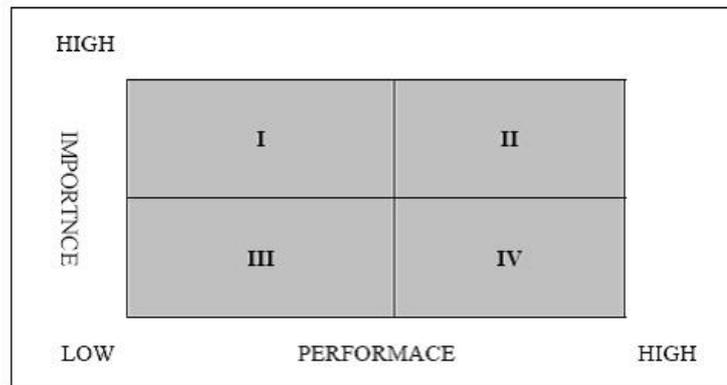
Importance Performance Analysis (IPA) yaitu suatu analisis yang mengkaitkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu indikator yang dimiliki obyek tertentu dengan kenyataan (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna. Diagram IPA terdiri dari empat kuadran yaitu sebagai berikut (Arifah dkk., 2013):

1. Kuadran I, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan yang pengguna harapkan. Indikator-indikator yang masuk kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya.
2. Kuadran II, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Indikator-indikator yang masuk kuadran ini harus tetap dipertahankan kinerjanya karena semua indikator ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pengguna.
3. Kuadran III, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah. Indikator-indikator yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap man-

faat yang dirasakan pengguna.

4. Kuadran IV, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Biaya yang digunakan untuk menunjang indikator yang masuk kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat pengeluaran.

Berikut kuadran-kuadran tersebut yang dicantumkan didalam diagram kartesius yang dapat dilihat pada Gambar 2.3:



Gambar 2.3. Contoh diagram kartesius

2.10 Indeks Kepuasan Pengguna

Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pengguna yang senang dalam suatu survei kepuasan pengguna. IKP diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari indikator-indikator produk atau jasa tersebut. Berikut indeks kepuasan pengguna dapat dilihat pada Tabel 2.1:

Tabel 2.1. Indeks kepuasan pengguna

Indikator	Kepentingan (I) Skala: (1-5)	Kepuasan (K) Skala: (1-5)	Skor (S) (S)= (I) X (p)
...
...
skor	(I) = (y)		(S) = (T)

Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. IKP diperoleh dari perhitungan $IKP = (T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. Nilai maksimum IKP adalah

100%. Nilai IKP 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik di mata pengguna. Nilai IKP 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan (Arifah dkk., 2013).

2.11 Skala Pengukuran

Perancangan skala perlu dilakukan peneliti jika penelitian yang dijalankan merupakan riset kuantitatif. Dalam pemberian skala, peneliti harus harus menggunakan angka sesuai jenis skala (Anggara, 2017). Berikut 2 jenis pembagian skala:

1. Skala Nominal.

Skala nominal merupakan skala yang digunakan untuk memberi label, simbol, lambang atau nama suatu kategori. Skala ini memudahkan pengelompokan data menurut kategorinya, sehingga angka yang diberikan pada suatu kategori (misalnya 1, 2, 3 dan seterusnya) tidak memiliki makna matematis, seperti lebih besar, sama atau lebih kecil dari pada kategori lain. Perbedaan angka di sini menunjukkan perbedaan kategori. Berikut contoh skala nominal untuk pertanyaan dalam kuesioner:

Jenis kelamin Anda (silahkan beri tanda centang)

• Laki-laki • Perempuan

2. Skala likert.

Bentuk awal skala Likert adalah lima pilihan jawaban dari sangat tidak setuju sampai dengan tingkat sangat setuju yang merupakan sikap atau persepsi seseorang atas suatu kejadian atau pernyataan yang diberikan dalam instrumen/kuesioner. Dalam perkembangan terkini, skala Likert telah banyak dimodifikasi seperti skala titik (dengan menghilangkan pilihan jawaban netral), atau menggunakan skala 7 sampai 9 titik (Anggara, 2017). Bentuk awal skala likert dapat dilihat pada Tabel 2.2:

Tabel 2.2. Skala likert 5 titik

Kepuasan (K)	Skor (S)
Sangat Baik	5
Baik	4
Ragu - Ragu	3
Tidak Baik	2
Sangat Tidak baik	1

Dalam perkembangannya, skala ini sudah dimodifikasi dengan berbagai bentuk, mulai dari skala 4 titik sampai dengan 9 titik. Dalam penelitian ini skala yang digunakan adalah skala Likert modifikasi dengan 4 titik pen-

gukuran, yang dapat dilihat dalam Tabel 2.3:

Tabel 2.3. Skala likert 4 titik

Kepuasan (K)	Skor (S)
Sangat Baik	4
Baik	3
Tidak Baik	2
Sangat Tidak baik	1

2.12 Profil Instansi

Pofil Kantor Urusan Agama Kecamatan adalah pelaksana tugas umum pemerintahan dalam bidang pembangunan keagamaan (Islam) dalam wilayah Kecamatan. Melaksanakan tugas – tugas pokok Kantor Urusan Agama dalam pelayanan Munakahat, Perwakafan, Zakat, Ibadah Sosial, Kepenyuluhan dan lain-lain, membina Badan / Lembaga Semi Resmi seperti MUI, BAZ, BP4, LPTQ dan tugas Lintas Sektoral di wilayah Kecamatan.

Kantor Urusan Agama Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kantor Kementerian Agama di wilayah Kecamatan berdasarkan kebijakan Kantor Kementerian Agama Kabupaten dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun tugas-tugasnya meliputi:

1. Melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten di bidang urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan.
2. Membantu Pelaksanaan tugas Pemerintah di tingkat Kecamatan dalam bidang keagamaan.
3. Bertanggungjawab atas pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan.
4. Melaksanakan tugas koordinasi Penilik Agama Islam, Penyuluh Agama Islam dan koordinasi/kerjasama dengan Instansi lain yang erat hubungannya dengan pelaksanaan tugas KUA Kecamatan. Selaku PPAIW (Pegawai Pencatat Akta Ikrar Wakaf). Melalui KMA Nomor 18 tahun 1975 juncto KMA Nomor 517 tahun 2001 dan PP Nomor 6 tahun 1988 tentang penataan organisasi KUA Kecamatan secara tegas dan lugas telah mencantumkan tugas KUA, yaitu:
 - (a) Melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama
 - (b) Kabupaten/Kota di bidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan. Dalam hal ini KUA menyelenggarakan kegiatan dokumentasi dan statistik (doktik), surat menyurat, pengurusan surat, kearsipan,

- pengetikan dan rumah tangga;
- (c) Mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan dan melaksanakan kegiatan sektoral maupun lintas sektoral di wilayah kecamatan.

Untuk itu, KUA mempunyai fungsi melaksanakan pencatatan pernikahan, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah, Adapun implementasi pelaksanaan tugas tersebut diantaranya:

1. Penataan Internal Organisasi.
2. Bidang Dokumentasi dan Statistik (Doktik).
3. Bimbingan Keluarga Sakinah dan Pelayanan Pernikahan.
4. Pembinaan Kemasjidan, Zakat dan Wakaf.
5. Pelayanan Hewan Kurban.
6. Pelayanan Hisab dan Rukyat.
7. Pelayanan Sosial, Pendidikan, Dakwah dan Ibadah Haji.

2.13 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai topik sama dapat dilihat pada Tabel 2.4:

Tabel 2.4. Penelitian terdahulu

No	Indikator	Keterangan
1	Nama Peneliti (Tahun)	FatimahNur Arifah dkk. (2014)
	Judul Penelitian	Evaluasi Kepuasan Pelayanan Pengguna Aplikasi OPAC Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta
	Sumber Jurnal	Citec Journal, Vol. 1, No. 1, November 2013 –Januari 2014.
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi OPAC pada perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta.
	Model Penelitian	
	Teknik Analisis Data	Menggunakan analisis IPA SPSS
	Hasil penelitian	Hasil Penelitian Menyimpulkan Bahwa tingkat kepuasan pengguna OPAC dapat dilihat dengan hasil IKP sebesar 78,01% dapat diartikan bahwa pengguna merasa puas atas kinerja OPAC.

Tabel 2.4 Penelitian terdahulu (Tabel lanjutan...)

No	Indikator	Keterangan
2.	Hubungan dengan penelitian	Penelitian ini memiliki metode yang sama yaitu: EUCS
	Nama Peneliti (Tahun)	Boy Suzanto dan Iwan Sidharta (2015)
	Judul Penelitian	Pengukuran End-User Computing Satisfaction Atas Penggunaan Sistem Informasi Akademik
	Sumber Jurnal	Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Entrepreneurship
	Tujuan Penelitian	Mengukur secara mendalam mengenai system informasi akademik yang telah berjalan terhadap sikap pengguna system informasi akademik untuk meningkatkan perilaku pengguna system informasi
	Model Penelitian	
	Teknik Analisis Data	Menggunakan analisis Structural Equation Model (SEM)
	Hasil penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh <i>system</i> informasi akademik terhadap pengguna sebesar 0,57 atau 57% dan pengaruh sikap pengguna system informasi akademik terhadap perilaku atas pengguna ulang system informasi akademik sebesar 0,50 atau 50%.
	Hubungan dengan penelitian	Penelitian ini memiliki metode yang sama yaitu: EUCS serta analisis data menggunakan SEM.
	3.	Nama Peneliti (Tahun)
Judul Penelitian		Analisis Kepuasan Pada Pengguna Sistem TCS Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (studi kasus: PT. TLK, Bandung).
Sumber Jurnal		Jurnal Manajemen Indonesia (2014).
Tujuan Penelitian		Melihat tingkat kepuasan pengguna di salah satu sistem informasi P-T TLK yaitu sistem TCS, dimana pengguna sistem TCS merupakan pelanggan internal dari PT TLK.

Tabel 2.4 Penelitian terdahulu (Tabel lanjutan...)

No	Indikator	Keterangan
	Model Penelitian	
	Teknik Analisis Data	Menggunakan analisis SPSS
	Hasil penelitian	Hasil pengumpulan data diolah dengan menggunakan analisis deskriptif statistik dan analisis tingkat kepuasan. Pengolahan data menunjukkan bahwa dari kelima variabel yaitu variabel content, accuracy, format, ease of use dan timeliness menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan kinerja dari sistem TCS saat ini dan menganggap bahwa kinerja sistem TCS tersebut sangat penting untuk ditingkatkan. Variabel yang memiliki nilai kinerja dan harapan paling rendah adalah variabel Ease of Use. Sementara terjadi perbedaan hasil analisis tingkat kepuasan yang menunjukkan variabel Accuracy yang memiliki GAP terbesar.
	Hubungan dengan penelitian	Penelitian ini memiliki kesamaan yaitu model EUCS