

## ANALISIS PENGETAHUAN DAN PENGGUNAAN WEBSITE JAKEVO PADA MASYAKAT KELURAHAN PENGGILINGAN DENGAN METODE EUCS

Risma Linda<sup>1</sup>, Siti Faizah<sup>2</sup>

Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [rismalinda690@gmail.com](mailto:rismalinda690@gmail.com)

Informasi	Abstract
Volume : 2 Nomor : 10 Bulan : Oktober Tahun : 2025 E-ISSN : 3062-9624	<p><i>This study aims to analyze the level of knowledge and usage of the Jakarta Evolution (JAKEVO) website among the residents of Kelurahan Penggilingan. JAKEVO is an online licensing service provided by the Jakarta Provincial Government. This research uses a descriptive quantitative method with a survey approach and data analysis using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method, which includes five dimensions: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. Data was collected through questionnaires distributed to 100 purposively selected respondents. The results show that most of the community is aware of and has used the JAKEVO website. Validity and reliability tests indicate that all items are valid and reliable, with a Cronbach's Alpha value of 0.964 for the usage variable. The most dominant dimensions influencing user satisfaction are Format and Timeliness. However, some users still face challenges in understanding certain features, especially those with low digital literacy. This research recommends increasing public outreach, simplifying the interface, and providing digital training for the community.</i></p>

**Keyword:** Knowledge, JAKEVO, EUCS, User Satisfaction, Information Technology

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat pengetahuan dan penggunaan website Jakarta Evolution (JAKEVO) pada masyarakat Kelurahan Penggilingan. JAKEVO merupakan layanan perizinan online yang disediakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei, serta pengolahan data menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang mencakup lima dimensi: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 100 responden yang dipilih secara purposive. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat telah mengetahui dan menggunakan website JAKEVO. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dinyatakan valid dan reliabel, dengan nilai Cronbach's Alpha pada variabel penggunaan sebesar 0,964. Dimensi yang paling dominan terhadap kepuasan pengguna adalah Format dan Timeliness. Meskipun demikian, masih terdapat kendala dalam pemahaman fitur bagi sebagian responden, khususnya yang memiliki literasi digital rendah. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan sosialisasi, penyederhanaan tampilan, serta pelatihan digital kepada masyarakat.

**Kata Kunci:** Pengetahuan, JAKEVO, EUCS, Kepuasan Pengguna, Teknologi Informasi

---

### A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah mendorong berbagai sektor termasuk pemerintah, untuk beralih ke digitalisasi dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu wujud inovasi tersebut adalah hadirnya website Jakarta Evolution (JAKEVO), sebuah platform online yang diluncurkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai jenis perizinan tanpa perlu datang langsung ke kantor kelurahan atau kecamatan.

Walaupun website JAKEVO telah ada dan menawarkan banyak keuntungan, sayangnya pemanfaatannya dimasyarakat belum maksimal, terutama di wilayah Kelurahan Penggilingan, Kecamatan Cakung, Jakarta Timur. Masalah utama masih banyak warga yang lebih memilih datang langsung ke kantor kelurahan untuk mengurus perizinan secara manual. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian masyarakat belum memahami atau belum mengetahui sepenuhnya tentang keberadaan dan cara penggunaan aplikasi JAKEVO.

“Rendahnya tingkat literasi digital masyarakat menjadi hambatan utama dalam penerapan sistem pelayanan berbasis daring. Masyarakat yang kurang memahami cara kerja sistem digital akan merasa lebih nyaman menggunakan jalur konvensional, meskipun itu membutuhkan lebih banyak waktu dan tenaga.” (Mesra B et al., 2022)

“Meskipun website telah dikembangkan dengan berbagai fitur, sebagian besar masyarakat masih lebih nyaman menggunakan layanan manual karena keterbatasan pengetahuan dan kepercayaan terhadap sistem digital”. (Evan Dwi Wahyu Anggoro et al., 2022). Hal ini menunjukkan perlunya upaya lebih lanjut dalam meningkatkan literasi digital, agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan daring secara optimal dan efisien. Upaya ini dapat mencakup penyuluhan, pelatihan, dan pengembangan konten yang lebih mudah diakses untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang teknologi digital dan manfaatnya.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak kelurahan maupun pemerintah kota untuk meningkatkan sosialisasi serta edukasi masyarakat terkait penggunaan layanan digital seperti JAKEVO. Dengan begitu, pelayanan publik bisa berjalan lebih cepat, efisien, dan menjangkau lebih banyak masyarakat.

## **B. METODE PENELITIAN**

Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan campuran (mixed methods) yang menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat pengetahuan dan penggunaan website JAKEVO oleh masyarakat di Kelurahan Penggilingan. Penelitian diawali dengan tahap identifikasi masalah, yaitu rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat terhadap fungsi dan manfaat JAKEVO sebagai layanan digital perizinan. Selanjutnya dilakukan studi pustaka untuk memperkuat

landasan teori, khususnya mengenai literasi digital, kepuasan pengguna, serta penerapan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) yang meliputi lima dimensi: *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*.

Tahap berikutnya adalah observasi lapangan untuk mengamati secara langsung penggunaan JAKEVO oleh masyarakat, disertai dengan penyusunan instrumen penelitian berupa kuesioner dan panduan wawancara. Kuesioner digunakan untuk mengukur tingkat pengetahuan dan kepuasan pengguna dengan menggunakan skala Likert 1–5, sedangkan wawancara dilakukan untuk menggali lebih dalam pengalaman, persepsi, dan kendala yang dihadapi pengguna. Pengumpulan data kuantitatif dilakukan secara daring melalui Google Form, sedangkan data kualitatif diperoleh melalui wawancara mendalam baik secara tatap muka maupun daring.

Populasi penelitian mencakup seluruh masyarakat Kelurahan Penggilingan sebanyak 131.421 jiwa, dengan sampel kuantitatif sebanyak 100 responden yang dipilih melalui sampling acak sederhana, dan sampel kualitatif dipilih secara purposive, yaitu pengguna aktif JAKEVO yang memenuhi kriteria tertentu seperti pernah menggunakan layanan, memiliki literasi digital dasar, dan bersedia diwawancarai.

Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif statistik menggunakan bantuan perangkat lunak seperti SPSS atau Excel untuk melihat frekuensi, persentase, dan rata-rata jawaban responden. Untuk data kualitatif, digunakan analisis tematik melalui proses transkripsi, pengkodean, pengelompokan tema, dan interpretasi makna. Untuk memastikan keandalan instrumen, dilakukan uji validitas melalui analisis faktor dan uji reliabilitas dengan nilai Cronbach's Alpha minimal 0,7. Hasil dari kedua pendekatan tersebut kemudian dibandingkan dan diverifikasi melalui triangulasi data untuk memperoleh kesimpulan yang valid dan komprehensif. Seluruh tahapan penelitian diakhiri dengan penyusunan laporan yang memuat hasil analisis serta rekomendasi untuk meningkatkan literasi digital dan optimalisasi penggunaan JAKEVO oleh masyarakat.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini akan dibahas secara mendalam untuk memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan digital ini.

#### 1. Data Kuantitatif

##### a. Analisis Deskriptif

Data kuantitatif diperoleh dari kuesioner yang disebarluaskan kepada 100 responden di Kelurahan Penggilingan. Berikut adalah hasil analisis deskriptif dari data yang dikumpulkan:

###### 1) Karakteristik Responden

Tabel IV.1: Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-Laki	57	57%
Perempuan	43	43%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Kuesioner, 2025

Tabel IV.2: Distribusi Usia Responden

Rentang Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
< 17 tahun	2	2%
17-25 tahun	57	57%
26-35 tahun	31	31%
36-45 tahun	8	8%
> 45 tahun	2	2%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Kuesioner, 2025

###### 2) Pengetahuan tentang JAKEVO

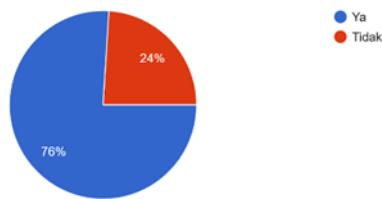
Dari 100 responden, 76% menyatakan bahwa mereka mengetahui tentang website JAKEVO, sedangkan 24% lainnya tidak mengetahui. Di antara yang mengetahui, 76% menyatakan bahwa mereka memahami fungsi dan layanan yang tersedia di website tersebut.

Pengetahuan tentang JAKEVO	Jumlah Responden	Persentase (%)

Mengetahui	76	76%
Tidak Mengetahui	24	24%
Total	100	100%

Tabel IV.3 : Pengetahuan tentang JAKEVO

Apakah Anda mengetahui tentang Website JAKEVO? ( <https://jakevo.jakarta.go.id/> )  
100 responses



Sumber : Data Kuesioner, 2025

### 3) Penggunaan Website JAKEVO

Dari responden yang mengetahui JAKEVO, 88,2% pernah menggunakan website tersebut untuk mengajukan izin, sedangkan 11,8% lainnya belum pernah menggunakan. Di antara yang menggunakan, 88,2% merasa puas dengan layanan yang diberikan, sementara 11,8% mengungkapkan ketidakpuasan.

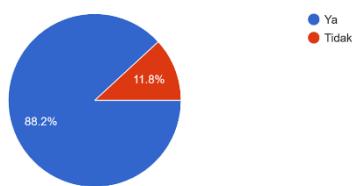
Penggunaan Website JAKEVO	Jumlah Responden	Persentase (%)
Pernah Menggunakan	69	88,2%
Belum Pernah Menggunakan	9	11,8%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Tabel IV.4: Penggunaan Website JAKEVO

Sumber : Data Kuesioner, 2025

Apakah Anda pernah menggunakan website JAKEVO untuk layanan perizinan atau administrasi?

76 responses



#### 4) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat sejauh mana suatu instrument dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan pada 69 responden, pengujian validitas menggunakan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 5% atau 0,05. Untuk memperoleh nilai  $r$  tabel terlebih dahulu mencari  $Df = N-2 = 69 - 2 = 67$  sehingga nilai  $r$  tabel = 0.237. Data dinilai valid apabila nilai  $r$  hitung >  $r$  tabel dan nilai signifikan < 0.05. Adapun alat pengujian yang dipakai adalah rumus korelasi product moment pearson dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistica 26.

Tabel IV.5 : Hasil Uji Validitas Seluruh Variabel

Uji Validitas Seluruh Variabel

No. Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
P1	0.623	0.237	Valid
P2	0.554	0.237	Valid
P3	0.661	0.237	Valid
P4	0.630	0.237	Valid
P5	0.725	0.237	Valid
P6	0.695	0.237	Valid
P7	0.716	0.237	Valid
P8	0.669	0.237	Valid
P9	0.741	0.237	Valid
P10	0.713	0.237	Valid
P11	0.701	0.237	Valid
P12	0.717	0.237	Valid
P13	0.714	0.237	Valid
P14	0.651	0.237	Valid
P15	0.674	0.237	Valid

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 26, 2025

Berdasarkan tabel diatas, menunjukan bahwa seluruh item dinyatakan valid, karena koefisien yang dihasilkan lebih besar dari 0.237. Sehingga tidak perlu mengganti atau menghapus pernyataan.

### 5) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi alat ukur jika digunakan objek yang sama lebih dari sekali. Atau dengan kata lain uji reliabilitas dapat diartikan bertujuan menunjukan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Jika reabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik. Berdasarkan hasil pehitungan rumus Alfa Cronbach dengan menggunakan SPSS versi 26, maka diperoleh keputusan koefisien reabilitas dari penelitian sebagai berikut:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.918	15

Tabel IV.6 : Tabel Uji Reliabilitas Variabel

#### Uji Reliabilitas Variabel Penggunaan

Item-Total Statistics				Cronbach's Alpha if Item Deleted
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	
P1	53.51	90.283	.623	.912
P2	53.45	93.575	.478	.917
P3	53.46	90.929	.606	.913
P4	53.49	91.724	.545	.915
P5	53.46	88.988	.682	.910
P6	53.43	90.249	.629	.912
P7	53.30	89.480	.667	.911
P8	53.52	90.871	.598	.913
P9	53.12	90.016	.686	.910
P10	53.41	89.362	.654	.911
P11	53.58	90.335	.652	.911
P12	53.42	89.100	.654	.911
P13	53.58	90.100	.654	.911
P14	53.45	90.839	.593	.913
P15	53.46	90.517	.629	.912

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 26, 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa seluruh variabel pernyataan mempunyai nilai yang bisa dikategorikan reliabilitas adalah dapat diterima dan baik karena lebih besar dari nilai cronbach's alpha 0,6.

#### 6) Lima Dimensi End User Satisfaction

Metode EUCS dalam penelitian ini terdiri dari lima dimensi: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Masing-masing dimensi diukur melalui tiga item pernyataan (total 15 item).

Berdasarkan hasil perhitungan nilai korelasi (R Hitung) terhadap masing-masing item yang dikelompokkan dalam lima dimensi EUCS, dapat diketahui bahwa seluruh item berada di atas nilai R Tabel (0.237), sehingga dinyatakan valid. Namun, untuk memberikan pemahaman yang lebih dalam, dilakukan analisis berdasarkan rata-rata dan standar deviasi dari nilai validitas pada tiap dimensi.

Nilai rata-rata pada masing-masing dimensi menggambarkan seberapa kuat tingkat kepuasan atau pengetahuan pengguna secara umum terhadap sistem. Untuk mencari hasil nilai rata-rata menggunakan rumus statistik berikut

- Rata-Rata (Means)

Rumus :

$$s = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n - 1}}$$

Keterangan :

- $s$  = standar deviasi sampel
- $x_i$  = nilai R Hitung ke- $i$
- $\bar{x}$  = rata-rata
- $n$  = jumlah item

Actif

Sementara itu, standar deviasi digunakan untuk melihat tingkat variasi atau penyebaran jawaban responden terhadap item-item dalam satu dimensi. Semakin kecil nilai standar deviasi, semakin konsisten responden dalam menjawab item pada dimensi tersebut. Untuk mencari standar deviasi menggunakan rumus statistik berikut

- Standar Deviasi

Rumus :

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

## Keterangan :

- $\bar{x}$  = rata-rata
- $x_i$  = nilai R Hitung ke-*i*
- $n$  = jumlah item dalam dimensi

Dengan hasil perhitungan rata-rata (mean) dan standar deviasi dari nilai R hitung terhadap setiap item pernyataan, maka tiap dimensi dalam metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* menunjukkan nilai sebagai berikut:

Tabel IV.7 Hasil Analisis Elemen Metode EUCS

Dimensi EUCS	Item (P)	Total R Hitung	Rata-rata	Standar Deviasi
<b>Content</b>	P1, P2, P3	1,838	0,613	0,044
<b>Accuracy</b>	P4, P5, P6	2,050	0,683	0,040
<b>Format</b>	P7, P8, P9	2,126	0,709	0,030
<b>Ease of Use</b>	P10, P11, P12	2,131	0,710	0,007
<b>Timeliness</b>	P13, P14, P15	2,039	0,680	0,026
<b>Total</b>	P1-P15	<b>10,184</b>	<b>0,679</b>	<b>0,049</b>

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 26, 2025

Berdasarkan hasil analisis validitas, reliabilitas, serta perbandingan antar dimensi EUCS, diperoleh gambaran mengenai aspek-aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website JAKEVO sebagai berikut

- a) Content memperoleh total R Hitung sebesar **1,838** dengan rata-rata **0,613** dan standar deviasi **0,044**. Seluruh item (P1-P3) valid, namun rata-rata korelasi pada dimensi ini merupakan yang terendah dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini mengindikasikan responden konten yang tersedia di JAKEVO dianggap belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna. Implikasinya, pengelola perlu menambahkan informasi yang lebih detail, relevan, dan mudah dipahami, seperti panduan layanan, FAQ interaktif, atau video tutorial penggunaan.
- b) Accuracy memperoleh total R Hitung sebesar **2,050** dengan rata-rata **0,683** dan standar deviasi **0,040**. Semua item (P4-P6) valid dengan tingkat korelasi yang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa akurasi informasi JAKEVO sudah baik tetapi masih dapat ditingkatkan. Pengelola JAKEVO disarankan untuk memperbarui informasi layanan

secara berkala, meminimalisir kesalahan data, serta menyediakan verifikasi otomatis agar informasi yang ditampilkan selalu tepat.

- c) Format, memperoleh total R Hitung sebesar **2,126** dengan rata-rata **0,709** dan standar deviasi **0,030**. Seluruh item (P7–P9) valid dan menunjukkan korelasi yang tinggi. Hal ini menandakan bahwa pengguna merasa puas dengan cara JAKEVO menampilkan informasi. Namun, untuk meningkatkan daya tarik, pengelola dapat memperbaiki desain antarmuka agar lebih modern, responsif, dan ramah visual. Hal ini dapat meningkatkan kenyamanan dan pengalaman pengguna.
- d) Ease of Use, memperoleh total R Hitung sebesar **2,131** dengan rata-rata **0,710** dan standar deviasi **0,007**, yang merupakan nilai tertinggi sekaligus paling homogen. Semua item (P10–P12) valid dengan korelasi yang hampir sama besar. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai JAKEVO sudah cukup mudah digunakan dan indikatornya konsisten. Implikasi praktisnya, pengelola JAKEVO perlu mempertahankan fitur-fitur navigasi yang sederhana dan ramah pengguna, serta memastikan aksesibilitas tetap baik pada berbagai perangkat.
- e) Timeliness menunjukkan memperoleh total R Hitung sebesar **2,039** dengan rata-rata **0,680** dan standar deviasi **0,026**. Seluruh item (P13–P15) valid dan memiliki korelasi yang cukup tinggi. Hal ini menandakan bahwa JAKEVO sudah cukup cepat dalam menyajikan informasi, namun masih ada ruang perbaikan. Pengelola dapat mengoptimalkan performa server agar website tetap stabil saat diakses banyak pengguna, serta memastikan update data layanan dilakukan secara real-time.

Secara keseluruhan, analisis rata-rata dan standar deviasi ini mendukung kesimpulan bahwa instrumen yang digunakan tidak hanya valid secara statistik, tetapi juga menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap **website JAKEVO** lebih banyak dipengaruhi oleh aspek **kemudahan penggunaan** dan **tampilan penyajian data**. Sementara itu, aspek **konten** menjadi titik perhatian yang perlu ditingkatkan agar kepuasan pengguna semakin maksimal. Dengan melakukan perbaikan pada konten, kecepatan, dan akurasi, JAKEVO berpotensi menjadi layanan berbasis website yang lebih efektif, efisien, dan user-friendly bagi masyarakat.

## 2. Data Kualitatif

### a. Transkripsi Wawancara

Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam kepada tiga responden yang memiliki latar belakang usia dan pekerjaan yang berbeda.

Wawancara dilakukan untuk mengetahui pengalaman, kendala, serta harapan mereka dalam menggunakan website JAKEVO.

Berikut ini adalah hasil transkripsi wawancara:

Tabel IV.8 Transkripsi Wwancara

Responden	Usia	Pekerjaan	Pertanyaan	Jawaban
R1 Yusuf (L)	17	Pelajar	Bagaimana pengalaman Anda menggunakan website JAKEVO?	"Saya pernah pakai JAKEVO waktu bantu orang tua ngurus surat domisili. Pertama kali lihat, saya bingung harus mulai dari mana. Tapi setelah coba-coba klik sana-sini, akhirnya ngerti juga."
			Apa kendala yang Anda alami saat menggunakan JAKEVO?	"Kadang loading-nya lama, terus saya juga bingung bagian dokumen yang harus di-upload. Tidak ada penjelasan yang jelas menurut saya."
			Apa harapan atau saran Anda terhadap JAKEVO?	"Kalau bisa tampilannya disederhanakan dan ada semacam tutorial atau video langkah-langkahnya. Biar anak muda atau orang tua juga bisa ikut ngerti."
R2 Nisa (P)	22	Karyawan Swasta	Bagaimana pengalaman Anda menggunakan website JAKEVO?	"Saya sudah beberapa kali pakai JAKEVO buat urus SKDU sama keterangan usaha. Secara keseluruhan sih praktis, saya nggak perlu izin ke kantor untuk ngurus langsung ke kelurahan."
			Apa kendala yang Anda alami saat menggunakan JAKEVO?	"Kadang error pas upload dokumen. Pernah juga status permohonan saya nggak update-update. Jadi harus saya follow up langsung ke kantor kelurahan."
			Apa harapan atau saran Anda terhadap JAKEVO?	"Saya harap sistemnya lebih responsif, dan ada notifikasi otomatis kalau ada update. Jangan sampai pemohon nunggu lama tanpa tahu progresnya sampai mana."

R3 Haryanto (L)	40	Wirausaha	Bagaimana pengalaman Anda menggunakan website JAKEVO?	"Saya tahu JAKEVO dari anak saya. Pertama kali pakai buat urus IUMK. Alhamdulillah bisa selesai tapi prosesnya cukup membingungkan, apalagi saya kurang paham teknologi."
			Apa kendala yang Anda alami saat menggunakan JAKEVO?	"Kurangnya informasi langsung yang saya bisa pahami. Saya tidak terbiasa buka website, jadi agak ragu untuk coba sendiri."
			Apa harapan atau saran Anda terhadap JAKEVO?	"Saya berharap ada pendampingan dari kelurahan, atau pelatihan kecil untuk warga yang belum familiar dengan layanan online seperti ini."

Sumber : Hasil Wawancara, 2025

Ketiga narasumber ini memberikan gambaran beragam mengenai penggunaan JAKEVO. Secara umum, mereka menyadari manfaat dari layanan digital tersebut dalam hal efisiensi, namun juga menyoroti tantangan berupa keterbatasan informasi, hambatan teknis, dan minimnya bimbingan. Temuan dari data wawancara ini menjadi dasar penting dalam menilai efektivitas sistem JAKEVO dan menjadi rujukan untuk pengembangan pelayanan publik berbasis teknologi ke depan.

b. Koding Data

- Koding Awal

Koding awal dilakukan dengan cara mengidentifikasi kata kunci atau frasa bermakna yang mencerminkan pengalaman, hambatan, dan harapan pengguna.

Tabel IV.9 Koding Awal

Kutipan Pernyataan Responden	Kode Awal
"Awalnya bingung harus mulai dari mana."	Kesulitan memahami alur penggunaan
"Tidak ada penjelasan yang jelas menurut saya."	Kurangnya panduan atau petunjuk
"Kadang loading-nya lama."	Kendala teknis (loading lambat)

"Tampilannya disederhanakan dan ada semacam tutorial."	Perlu penyederhanaan tampilan & tutorial
"Error pas upload dokumen."	Error teknis saat unggah dokumen
"Status permohonan saya nggak update-update."	Informasi status tidak diperbarui
"Saya harap ada notifikasi otomatis."	Harapan sistem notifikasi
"Prosesnya cukup membingungkan, apalagi saya kurang paham teknologi."	Kurangnya literasi digital pengguna
"Saya tidak terbiasa buka website, jadi agak ragu untuk coba sendiri."	Rasa ragu menggunakan sistem
"Ada pendampingan dari kelurahan, atau pelatihan kecil."	Harapan adanya pendampingan langsung

Sumber : Hasil Wawancara, 2025

- Pengelompokan Kode Kedalam Tema

Pengelompokan ini dilakukan berdasarkan kesamaan makna dan keterkaitan antar isu, sehingga dapat memudahkan dalam mengorganisir data.

Tema Utama	Kode-Kode Yang Masuk
Kendala Penggunaan	Bingung awal penggunaan, Sistem lambat, Gagal unggah dokumen, Informasi status tidak berjalan
Tingkat Pengetahuan	Kurangnya panduan penggunaan, Rendahnya literasi digital, Ketidakpercayaan diri pengguna
Harapan terhadap JAKEVO	Harapan notifikasi update, Harapan bantuan/pelatihan, Harapan penyederhanaan sistem & tutorial

Tabel IV.10 Pengelompokan Kode

Sumber : Hasil Wawancara, 2025

## Pembahasan

### 1. Pendekatan Kuantitatif

Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur secara objektif hubungan antara tingkat pengetahuan masyarakat dengan penggunaan website JAKEVO. Metode ini dipilih karena mampu memberikan gambaran statistik yang jelas dan terukur atas variabel-variabel yang diteliti.

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan warga Kelurahan Penggilingan. Kuesioner disusun berdasarkan skala Likert dan

indikator dari metode End-User Computing Satisfaction (EUCS), yang mencakup lima dimensi utama: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness.

Hasil analisis menunjukkan bahwa:

- a. 76% responden sudah mengetahui tentang JAKEVO, namun tidak semua menggunakannya.
- b. Dari responden yang mengetahui, 88,2% sudah pernah menggunakan JAKEVO.
- c. Hasil uji validitas dan reliabilitas menyatakan seluruh item kuesioner valid dan sangat reliabel (Cronbach's Alpha = 0,918).
- d. Hasil uji regresi sederhana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat pengetahuan terhadap penggunaan JAKEVO, dengan nilai signifikansi 0.000 ( $< 0.05$ ) dan r hitung  $> 0,237$  pernyataan terbukti valid.

Artinya, pengetahuan masyarakat secara signifikan memengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan layanan digital seperti JAKEVO. Semakin tinggi pengetahuan seseorang tentang sistem, maka kecenderungannya untuk menggunakan layanan tersebut juga semakin besar.

Selain itu, berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian valid dan reliabel untuk mengukur kepuasan pengguna website JAKEVO. Dimensi yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna adalah Ease of Use dan Format, sedangkan dimensi dengan kontribusi terendah adalah Content. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna JAKEVO lebih menekankan pada aspek kemudahan, kecepatan, dan tampilan website, namun kualitas konten tetap perlu ditingkatkan agar kepuasan pengguna semakin optimal.

Secara keseluruhan, pendekatan kuantitatif berhasil memberikan bukti empiris bahwa faktor pengetahuan berperan penting dalam mendorong penggunaan layanan digital pemerintahan. Oleh karena itu, strategi peningkatan literasi digital dan sosialisasi harus menjadi prioritas dalam rangka meningkatkan efektivitas implementasi website JAKEVO.

## 2. Pendekatan Kualitatif

Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk menggali lebih dalam pengalaman, pandangan, dan hambatan masyarakat dalam menggunakan website JAKEVO. Data diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur terhadap beberapa responden yang telah menggunakan atau mengetahui JAKEVO. Analisis dilakukan secara tematik untuk menemukan pola dan tema penting yang relevan dengan permasalahan penelitian. Dari hasil wawancara dan koding data, ditemukan beberapa tema utama yang sering muncul, yaitu:

Temuan-temuan ini memperkuat hasil pendekatan kuantitatif bahwa pengetahuan memiliki peran penting dalam mendorong penggunaan sistem digital. Hambatan teknis dan kurangnya sosialisasi menjadi faktor utama mengapa sebagian masyarakat belum sepenuhnya memanfaatkan JAKEVO. Maka, pendekatan kualitatif ini memberikan konteks yang lebih dalam tentang mengapa sebagian masyarakat belum menggunakan JAKEVO secara maksimal, bukan hanya seberapa banyak.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pendekatan kualitatif memberikan nilai tambah dalam memahami kondisi sosial dan psikologis pengguna, yang tidak bisa sepenuhnya ditangkap melalui angka-angka statistik

### 3. Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini memiliki beberapa implikasi penting bagi pengembangan layanan publik berbasis digital di Kelurahan Penggilingan:

- a. Peningkatan Sosialisasi: Pihak kelurahan perlu meningkatkan sosialisasi mengenai website JAKEVO melalui berbagai saluran komunikasi untuk menjangkau lebih banyak masyarakat, termasuk penggunaan media sosial, penyuluhan langsung, dan kolaborasi dengan tokoh masyarakat.
- b. Program Literasi Digital: Diperlukan program pelatihan literasi digital untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang penggunaan teknologi informasi. Pelatihan ini dapat dilakukan dengan menggandeng lembaga pendidikan atau organisasi non-pemerintah.
- c. Partisipasi Masyarakat: Melibatkan masyarakat dalam proses pengembangan dan evaluasi layanan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Forum diskusi atau FGD dapat menjadi sarana yang efektif untuk mengumpulkan masukan dari masyarakat

## D. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan, bisa disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat Kelurahan Penggilingan sudah cukup mengenal website JAKEVO sebagai layanan perizinan online.

1. Tingkat Pengetahuan masyarakat terhadap website JAKEVO sebanyak 76% responden menyatakan mengetahui tentang layanan ini. Namun, masih ada sekitar seperempat responden yang belum tahu, yang artinya informasi tentang JAKEVO belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

2. Tingkat penggunaan JAKEVO oleh masyarakat sebanyak 88,2%. Menariknya, dari mereka yang tahu tentang JAKEVO, hampir semuanya pernah menggunakannya. Ini menunjukkan bahwa layanan ini sudah mulai dipercaya dan digunakan oleh masyarakat dalam mengurus keperluan perizinan. Pengguna merasa terbantu dengan adanya JAKEVO, terutama karena bisa diakses dari rumah tanpa perlu antri secara langsung.
3. Dari lima dimensi metode EUCS yang diteliti yakni Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness semuanya menunjukkan hasil yang valid dan reliabel. Artinya, pengguna memang merasa puas secara keseluruhan, dimensi dengan pengaruh terbesar adalah kemudahan penggunaan dan tampilan, sedangkan dimensi dengan kontribusi terendah adalah Content. Meskipun begitu, masih ada sebagian masyarakat yang merasa kurang paham terhadap fitur-fitur di dalam website, terutama mereka yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Ini menjadi catatan penting bahwa meskipun teknologi sudah tersedia, tidak semua orang langsung bisa memanfaatkannya dengan baik.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

- Amalia, A., Ubayanto, T., & Priyono, T. (2023). Efektivitas Penerapan Aplikasi Jakarta Evolution (Jakevo) Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Studi Pelayanan Perizinan Di Kelurahan Semper Timur Jakarta Utara). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(6), 687–699.
- Evan Dwi Wahyu Anggoro, Prasetyo, N. A., & Shintia Dwi Alika. (2022). Analisis Usability Testing Website Desa Wisata Adiluhur Kebumen Menggunakan Metode Use Questionnaire. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(1), 221–230.
- Fitriansyah, A., & Ibnu, H. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs E-Learning Universitas Terbuka Dengan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs). *Jurnal Sistem Informasi*, 02(2), 598–603.
- Hidayah, N. A., Fetrina, E., & Taufan, A. Z. (2020). Model Satisfaction Users Measurement of Academic Information System Using End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method. *Applied Information System and Management (AISM)*, 3(2), 119–123.
- Ismatullah, N. K., Widodo, A. P., & Nugraheni, S. A. (2022). Model EUCS (End User Computing Satisfaction) untuk Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Bidang Kesehatan : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 5(5), 463–467.

- Ispandi, Atmaja, R. K., Ramadan, R., & Sudrajat, A. (2024). ANALISA KELAYAKAN WEBSITE JAKEVO PADA REMAJA DI KELURAHAN. 9(4), 6640–6647.
- Khairi, F., Syahriani, & Indriyani, L. (2024). Implementasi Metode Webqual 4.0 Dalam Menganalisis Kepuasan Pengguna Situs JAKEVO. Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika, 8(1), 3323–3330.
- Kurniasih, I., & Pibriana, D. (2021). Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS. JATISI (Jurnal Teknik Mesra B, Kiki Farida Ferine, & Jasmalinda. (2022). Digital literacy to improve the quality of state civil apparatus services for the of Indonesia community. World Journal of Advanced Research and Reviews, 16(3), 446–452.
- Papuangan, M., Hizbullah, I., & Doe, A. (2021). Perancangan Sistem Informasi Akademik Sekolah Berbasis Web Pada Smp Negeri 1 Pulau Morotai the Design of Web-Based School Academic Information System At Smp Negeri 1 Morotai Island. IJIS Indonesian Journal on Information System, 5(1), 66–76.
- Pujana, G., Made Ardwi Pradnyana, I., & Ketut Resika Artha, I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs) Di Smp Negeri 1 Sukasada. Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI), 12(1), 57–66.
- Rachmanto Ricky. (2017). 9 Langkah Praktis Membuat Website Gratis. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sanjaya, M. R., Ruskan, E. L., Kurniawan, D., Saputra, F. R., Chautie, M. R., & Argabzi, M. (2022). Pemanfaatan metode eucs pada aplikasi pencarian jasa pembantu rumah tangga berbasis website utilization of the eucs method in website based home maid service search applications. 5.
- Saputra, J., & Zein, A. (2023). Perancangan Sistem Informasi Point of Sale Berbasis Web Menggunakan Metode Waterfall (Studi Kasus : Kedai Kyushu Japanese Street Food). JIK (Jurnal Ilmu Komputer), 6(1), 48–59.
- Septifani, R., Achmadi, F., & Santoso, I. (2014). Pengaruh Green Marketing, Pengetahuan dan Minat Membeli terhadap Keputusan Pembelian. Jurnal Manajemen Teknologi, 13(2), 201–218.
- Sitohang, H. T. (2018). Sistem Informasi Pengagendaan Surat Berbasis Web Pada Pengadilan Tinggi Medan. 3(1), 6–9.
- Sutabri, T. (2013). Komputer Dan Masyarakat. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

- Tanriady, E. P., Munir, A., & Surasa, H. (2023). Implementasi Metode Webqual 4.0 Dalam Menganalisis Kepuasan Pengguna Website Search Buddy. *KHARISMA Tech*, 19(1), 75–85.
- Widagdo, P. P., Habiluddin, H., Setyadi, H. J., Taruk, M., & Pakpahan, H. S. (2018). Sistem Informasi Website Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi Universitas Mulawarman. Prosiding SAKTI (Seminar Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi), 3(2), 5–9
- Yumarlin MZ. (2016). Evaluasi Penggunaan Website Universitas Janabadra Dengan Menggunakan Metode Usability Testing. *Informasi Interaktif*, 1(1), 34–43.