



## **LAPORAN SKRIPSI**

***ANALISIS END USER COMPUTER SATISFACTION***  
**SISTEM PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN**  
**KARTASURA KABUPATEN SUKOHARJO**

Disusun Oleh :

Nama : Novia Titis Sulistyani  
Nim : 13.4.00025  
Program Studi : Sitem Informasi  
Jenjang Pendidikan : Strata 1

**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**  
**SINAR NUSANTARA**  
**SURAKARTA**

**2016**



**LAPORAN SKRIPSI**

***ANALISIS END USER COMPUTER SATISFACTION***

**SISTEM PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN**

**KARTASURA KABUPATEN SUKOHARJO**

Laporan ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Strata 1 pada STMIK Sinar Nusantara Surakarta

Disusun Oleh :

Nama : Novia Titis Sulistyani

Nim : 13.4.00025

Program Studi : Sitem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)

**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**

**SINAR NUSANTARA**

**SURAKARTA**

**2017**

## PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI

Nama Pelaksana Skripsi : Novia Titis Sulistyani  
Nomor Induk Mahasiswa : 13.4.00025  
Program Studi : Sistem Informasi  
Jenjang Pendidikan : Strata 1  
Judul Skripsi : Analisis *End User Computer Satisfaction*  
Sistem Pemuatan e-KTP Di Kecamatan  
Kartasura Kabupaten Sukoharjo

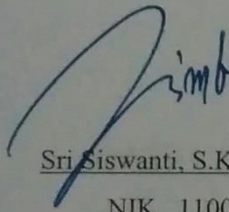
Dosen Pembimbing 1 : Sri Siswanti, S.Kom, M.Kom  
Dosen Pembimbing 2 : Setyowati, S.Kom, M.Kom

Surakarta, Oktober 2017

Menyetujui,

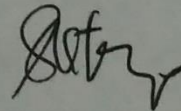
Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



Sri Siswanti, S.Kom, M.Kom

NIK. 11000029



Setyowati, S.Kom, M.Kom

NIK. 11000036

Mengetahui,

Ketua STMIK Sinar Nusantara



Kumaratih Sandradewi, S.P, M.Kom

NIK. 11000012



YAYASAN SINAR NUSANTARA  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
**SINAR NUSANTARA**

Jl. KH. Samanhudi 84-86 Surakarta 57142 Telp./Fax. (0271) 716500  
Http : //www.sinus.ac.id E-mail : sekretariat@sinus.ac.id

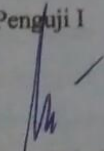
**PENGESAHAN TIM PENGUJI  
PELAKSANAAN UJIAN SKRIPSI**

Nama : **Novia Titis Sulistyani**  
N I M : 13.4.00025  
Progdi. : Sistem Informasi / SI  
Judul Skripsi : Analisis End User Computer Satisfaction Sistem  
Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Kartasuro kabupaten  
Sukoharjo.  
  
Penguji I : Dr. Ir. Muhammad Hasbi, M.Kom  
Penguji II : Tri Irawati, SE., M.Si

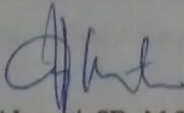
Surakarta, 20 juli 2017

Mengesahkan

Penguji I

  
Dr. Ir. Muhammad Hasbi, M.Kom

Penguji II

  
Tri Irawati, SE., M.Si





SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
SINAR NUSANTARA

SURAT PERNYATAAN PENULIS

Judul : Analisis *End User Computer Satisfaction* Sistem Pemuatan e-KTP Di  
Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo  
Nama : Novia Titis Sulistyani  
Nim : 13.4.000

“Saya menyatakan dan bertanggung jawab dengan sebenarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain mengklaim bahwa skripsi ini sebagai karyanya yang disertai dengan bukti-bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar sarjana Komputer saya beserta kewajiban yang melekat pada gelar tersebut.”

Surakarta, 20 Juli 2017



**(Novia Titis Sulistyani)**  
Penulis

## MOTO

Belajar dari kegagalan adalah hal yang bijak

Belajar tidak akan berhenti, jika tanpa budi pekerti

Jawaban sebuah keberhasilan adalah terus belajar dan tak kenal putus  
asa

Keberhasilan akan diraih dengan belajar

Kegagalan adalah kesempatan untuk memulai kembali

Kegagalan terjadi karena banyak berencana tapi sedikit berpikir

## **PERSEMBAHAN**

Yang Utama Dari Segalanya

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT, atas karunia serta kemudahan yang diberikanNya akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan

- ❖ Bapak, Ibu, Suami dan keluarga tercinta yang senantiasa mendoakan dan mendukung baik spiritual maupun material, terimakasih atas pengorbanan serta kasih sayangmu, ridho kalian juga ridho Allah SWT
- ❖ Para sahabat, saudara dan teman-teman yang selalu memberi support, doa dari segenap ketulusan jiwa hingga mendapat dorongan semangat yang membara disaat lelah dan merasa benar-benar putus asa
- ❖ Para dosen dan pembimbing yang telah memberikan ilmu, kesabaran dan waktu yang sangat berharga kepada saya

## RINGKASAN

Laporan skripsi dengan judul *Analisis End User Computer Satisfaction* Sistem Pemuatan e-KTP Di Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo telah dilaksanakan. Permasalahan yang muncul adalah bagaimana cara menganalisis sistem pembuatan e-KTP di Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo dengan menggunakan metode *End User Computer Satisfaction*, seberapa besar persepsi dimensi keakuratan dan tepat waktu mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi. Tujuan yang ingin penulis capai adalah melakukan *Analisis End User Computer Satisfaction* sistem pembuatan e-KTP di Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo. Metode pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, studi literatur dan kuisioner. Populasi dan sampel penelitian adalah 120 penduduk dan dijadikan data penelitian. Hasil kuisioner di analisis dengan menggunakan SPSS 15 dengan uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji T-test dan F-test. Dari hasil analisis diketahui bahwa 42,9% dari dua variabel bebas yaitu akurasi sistem informasi dan tepat waktu sistem informasi mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi.



## SUMMARY

This report under the title End User Computer Satisfaction Analysis e-ID Card Loading System In Kecamatan Kartasura Sukoharjo District has been implemented. The problem that arises is how to analyze e-ID card making system in Kecamatan Kartasura Sukoharjo District by using End User Computer Satisfaction method, how much perception dimension accuracy and timely affects the level of satisfaction of information system users. The goal that the authors want to achieve is to perform End User Computer Analysis Satisfaction e-ID card making system in Kartasura District Sukoharjo District. Methods of data collection by way of observation, interview, literature study and questionnaire. Population and research sampel is 120 population and used as research data. Results of questionnaires were analyzed using SPSS 15 with classical assumption test, multiple linear regression, T-test and F-test. From the analysis results it is known that 42.9% of the two independent variables are accurate information systems and timely sistem information affect the user satisfaction of information systems.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini dengan judul “Analisis *End User Computer Satisfaction* Sistem Pemuatan e-KTP Di Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo.” Laporan Skripsi ini merupakan salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer pada jurusan Sistem Informasi di Sekolah Tinggi Manajemen Dan Komputer Sinar Nusantara.

Atas tersusunnya Laporan Skripsi ini, penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Kumaratih Sandradewi, S.P., M.Kom selaku ketua STMIK Sinar Nusantara.
2. Ibu Sri Haryati Fitriasih, S.Kom, M.Kom., selaku pembimbing akademik.
3. Ibu Sri Siswanti, S.Kom, M.Kom., selaku dosen pembimbing pertama
4. Ibu Setyowati, S.Kom, M.Kom., selaku dosen pembimbing kedua
5. Bapak Suyatman, AP., M.Si., selaku Camat di Kantor Kecamatan Kartasura Sukoharjo yang telah memberikan izin kepada penulis untuk dapat melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo
6. Para penduduk Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo yang telah meluangkan waktunya untuk penulis, sehingga penulis dapat memperoleh informasi di Kecamatan Kartasura Sukoharjo.

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL.....  | i    |
| HALAMAN PERNYATAAN PENULIS .....                                  | ii   |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....  | iii  |
| HALAMAN PENGESAHAN .....  | iv   |
| HALAMAN RINGKASAN .....   | v    |
| HALAMAN MOTO .....  | vi   |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....   | vii  |
| KATA PENGANTAR .....  | viii |
| DAFTAR ISI .....  | ix   |
| DAFTAR TABEL .....  | xii  |
| DAFTAR GAMBAR .....   | xiii |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>  |      |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                                  | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....   | 2    |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....                                      | 2    |
| 1.4 Tujuan Skripsi .....  | 3    |
| 1.5 Manfaat Skripsi .....   | 3    |
| 1.6 Kerangka Penulisan .....                                      | 5    |
| 1.7 Sistematika Penulisan .....                                   | 5    |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>                                      |      |
| 2.1 Analisis .....  | 7    |
| 2.2 <i>End User Computer Satisfaction</i> .....                   | 7    |
| 2.3 Penelitian Yang Telah Dilakukan .....                         | 13   |
| 2.4 <i>Satistical Package for the Social Science (SPSS)</i> ..... | 14   |
| 2.5 Kecamatan Kartasura .....                                     | 14   |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                                  |      |
| 3.1 Metode Pengumpulan Data .....                                 | 15   |
| 3.1.1 Data Primer dan Data Sekunder .....                         | 15   |
| 3.1.1.1 Data Primer .....   | 15   |

|   |    |
|---|----|
| 3.1.1.2 Data Sekunder .....                                     | 15 |
| 3.1.2 Metode Pengumpulan Data Primer .....                      | 15 |
| 3.1.2.1 Metode Observasi .....                                  | 16 |
| 3.1.2.2 Wawancara .....   | 16 |
| 3.1.2.3 Studi Literatur .....                                   | 16 |
| 3.1.2.4 Kuisisioner/Angket .....                                | 17 |
| 3.1.3 Metode Pengumpulan Data Sekunder .....                    | 17 |
| 3.2 Kerangka Pemikiran Teoritis .....                           | 17 |
| 3.2.1 Hipotesis Pengaruh Isi Terhadap Kepuasan .....            | 18 |
| 3.2.2 Hipotesis Pengaruh Akurasi Terhadap Kepuasan .....        | 18 |
| 3.2.3 Hipotesis Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan .....      | 18 |
| 3.2.4 Hipotesis Pengaruh Tepat Waktu Terhadap Kepuasan .....    | 19 |
| 3.3 Populasi, Sempel dan Teknik Pengambilan Sampel .....        | 19 |
| 3.4 Indikator Variabel Penelitian .....                         | 19 |
| 3.4.1 Indikator Variabel Isi ( <i>Content</i> ) .....           | 20 |
| 3.4.1 Indikator Variabel Akurasi ( <i>Accuracy</i> ) .....      | 20 |
| 3.4.1 Indikator Variabel Kemudahan ( <i>Easy of Use</i> ) ..... | 20 |
| 3.4.2 Indikator Variabel Tepat Waktu ( <i>Timeliness</i> )..... | 21 |
| 3.4.3 Indikator Variabel Kepuasan ( <i>satisfaction</i> ) ..... | 21 |
| 3.5 Teknik Pengambilan Data .....                               | 22 |
| 3.5.1 Uji Validitas .....                                       | 24 |
| 3.5.2 Uji Realibilitas .....                                    | 25 |
| 3.6 Teknik Analisa Data .....                                   | 26 |
| 3.6.1 Uji Asumsi Klasik .....                                   | 26 |
| 3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....                    | 27 |

## BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

|   |    |
|---|----|
| 4.1 Profil Kecamatan Kartasura .....                        | 31 |
| 4.1.1 Kondisi Geografi .....                                | 31 |
| 4.1.2 Kependudukan .....                                    | 32 |
| 4.2 Struktur Organisasi .....                               | 33 |
| 4.3 Visi dan Misi Kecamatan Kartasura .....                 | 34 |
| 4.4 Tugas dan Fungsi .....                                  | 34 |
| 4.5 Program Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) .....   | 35 |
| 4.5.1 Tahap Implementasi e-KTP .....                        | 35 |
| 4.5.2 Tahap Implementasi SIAK .....                         | 36 |
| 4.6 Penerapan Metode EUCS Pada Sistem Pembuatan e-KTP ..... | 45 |

## BAB V PEMBAHASAN

|  |    |
|--|----|
| 5.1 Diskripsi Objek Penelitian .....                   | 47 |
| 5.2 Profil Responden Dari Kuisisioner Yang Masuk ..... | 49 |
| 5.3 Grafik Hasil Dari Kuisisioner .....                | 50 |
| 5.4 Deskriptif Variabel Penelitian .....               | 58 |
| 5.5 Uji Kualitas Data .....                            | 59 |
| 5.5.1 Uji Validitas .....                              | 59 |
| 5.5.2 Uji Reliabilitas .....                           | 64 |
| 5.6 Uji Asumsi Klasik .....                            | 65 |
| 5.6.1 Uji Normalitas .....                             | 65 |
| 5.6.2 Uji Multikolinearitas .....                      | 66 |
| 5.6.3 Uji Heteroskedastisitas .....                    | 67 |
| 5.7 Uji Analisa Data .....                             | 69 |
| 5.7.1 Regresi Linier Berganda .....                    | 69 |
| 5.8 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....              | 72 |
| 5.9 Uji Hipotesis Dengan t-Test dan f-Test .....       | 67 |
| 5.10 Uji f-Test .....                                  | 75 |
| 5.11 Evaluasi Hasil Penelitian .....                   | 77 |

## BAB VI KESIMPULAN dan SARAN

|                      |    |
|----------------------|----|
| 6.1 Kesimpulan ..... | 79 |
| 6.2 Saran .....      | 80 |

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 3.1 Indikator Variabel Isi .....                              | 20 |
| Tabel 3.2 Indikator Variabel Akurasi .....                          | 20 |
| Tabel 3.3 Indikator Variabel Kemudahan .....                        | 21 |
| Tabel 3.4 Indikator Variabel Tepat Waktu .....                      | 21 |
| Tabel 3.5 Indikator Variabel Kepuasan .....                         | 22 |
| Tabel 3.6 Indikator Jawaban .....                                   | 23 |
| Tabel 3.7 Instrumen Pertanyaan .....                                | 23 |
| Tabel 5.1 Data Penduduk .....                                       | 47 |
| Tabel 5.2 Data Kuisisioner .....                                    | 48 |
| Tabel 5.3 Rincian Responden .....                                   | 48 |
| Tabel 5.4 Rincian Jumlah Kuisisioner .....                          | 49 |
| Tabel 5.5 Distribusi Responden .....                                | 48 |
| Tabel 5.6 Hasil Kuisisioner .....                                   | 51 |
| Tabel 5.7 Deskripsi Variabel Penelitian .....                       | 58 |
| Tabel 5.8 Ringkasan Hasil Uji Validitas Variabel Isi .....          | 61 |
| Tabel 5.9 Ringkasan Hasil Uji Validitas Variabel Akurasi .....      | 62 |
| Tabel 5.10 Ringkasan Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan .....   | 62 |
| Tabel 5.11 Ringkasan Hasil Uji Validitas Variabel Tepat Waktu ..... | 63 |
| Tabel 5.12 Ringkasan Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan .....    | 63 |
| Tabel 5.13 Hasil Uji Reliabilitas Statics .....                     | 65 |
| Tabel 5.14 Ringkasan Hasil Uji Statistik Non-Parametrik.....        | 67 |
| Tabel 5.15 Uji Variance Inflation Factor (VIF) .....                | 67 |
| Tabel 5.16 Uji Gletser .....  | 68 |
| Tabel 5.17 Koefisien Regresi Linier Berganda .....                  | 69 |
| Tabel 5.18 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                    | 72 |
| Tabel 5.19 Koefisien Uji f .....                                    | 76 |



## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1.1 Skema Kerangka Pikir .....                             | 5  |
| Gambar 2.1 Gambar Asli Kerangka Pemikiran Teritis .....           | 10 |
| Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran Teritis .....                       | 17 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....                              | 33 |
| Gambar 4.2 Daftar Cetak Biodata WNI .....                         | 37 |
| Gambar 4.3 Proses Input Data .....                                | 38 |
| Gambar 4.4 Data NIK .....   | 39 |
| Gambar 4.5 Data Informasi Pribadi .....                           | 40 |
| Gambar 4.6 Perekaman Foto .....                                   | 41 |
| Gambar 4.7 Perekaman Tandatangan .....                            | 42 |
| Gambar 4.8 Pemindaian Sidik Jari .....                            | 43 |
| Gambar 4.9 Perekaman Iris Mata .....                              | 44 |
| Gambar 4.10 Pernyataan Kebenaran Data .....                       | 45 |
| Gambar 5.1 Perbandingan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 50 |
| Gambar 5.2 Perbandingan Responden Berdasarkan Usia .....          | 50 |
| Gambar 5.3 Grafik Jawaban Dari Variabel Isi .....                 | 53 |
| Gambar 5.4 Grafik Jawaban Dari Variabel Akurasi .....             | 54 |
| Gambar 5.5 Grafik Jawaban Dari Variabel Kemudahan .....           | 55 |
| Gambar 5.6 Grafik Jawaban Dari Variabel Tepat Waktu .....         | 56 |
| Gambar 5.7 Grafik Jawaban Dari Variabel Kepuasan .....            | 57 |