

Analisis Adopsi Layanan Website E-Buruan Sae Pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Bandung Menggunakan Customer Satisfaction in Web 2.0 Model

1st Andi Annisa Shalsa Hardiyanti.
AS
Fakultas Informatika
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
annisashalsa@students.telkomuniversity.ac.id

2nd Rahmat Yasirandi
Fakultas Informatika
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
rahmat.yasirandi@telkomuniversity.ac.id

3rd Rio Guntur Utomo
Fakultas Informatika
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
riogunturutomo@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Salah satu dampak dari penggunaan teknologi pada masyarakat modern yaitu pengolahan data dengan cepat. Website merupakan hasil dari perkembangan teknologi informasi dan publikasi yang sudah banyak digunakan saat ini. Selain dapat digunakan sebagai sarana komunikasi, website juga dapat digunakan pada berbagai aspek, salah satunya adalah pemerintahan. E-Buruan SAE merupakan website yang dikelola oleh Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Bandung (DKPP). Buruan SAE sendiri merupakan program dari DKPP yang memiliki tujuan untuk mengatasi ketimpangan pangan yang ada di Kota Bandung. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat penerimaan website e-Buruan SAE dan kepuasan pengguna dalam menggunakan website e-Buruan SAE pada pegawai Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Bandung. Model yang digunakan adalah Customer Satisfaction in Web 2.0 dengan pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai DKPP. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *ease of use* tidak layak ditanyakan kepada responden. Selain itu variabel *service quality*, *interactivity*, dan *trust*, secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, variabel *IT development* secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website e-Buruan SAE.

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Digitalisasi dapat memungkinkan untuk mengubah segala sesuatu menjadi bentuk yang dapat disimpan pada berbagai media digital, namun tidak hanya itu segala sesuatu yang digitalisasi dapat di transfer ke berbagai tempat diseluruh dunia hanya dalam waktu singkat tanpa mengenal waktu dan tempat melalui jaringan telekomunikasi berupa internet [1]. Website merupakan salah satu hasil dari perkembangan teknologi informasi dan publikasi yang sudah banyak digunakan saat ini. Selain

Kata kunci : *customer satisfaction in web 2.0, website, kepuasan pengguna.*

Abstract

One of the impacts of using technology in modern society is processing data quickly. Website is one of the results of the development of information technology and publications that have been widely used today. Besides being able to be used as a means of communication, the website can also be used in various aspects, one of which is government. E-Buruan SAE is a website managed by Bandung's Food and Agriculture Department (DKPP). Buruan SAE is a program from DKPP that aims to overcome food inequality in the city of Bandung. Therefore, this study aims to find out how far the level of acceptance of the e-Buruan SAE website and user satisfaction in using the e-Buruan SAE website for employees of Bandung's Food and Agriculture Department. The model used is Customer Satisfaction in Web 2.0, with data collection carried out by distributing questionnaires to DKPP employees. The results of this study indicate that the ease of use variable is not worth asking the respondents. In addition, the service quality, interactivity, and trust variables partially have a significant and positive effect on user satisfaction. However, the IT development variable partly does not significantly affect user satisfaction on the e-Buruan SAE website.

Keywords: *customer satisfaction in web 2.0, website, customer satisfaction.*

fleksibel, mudah digunakan, dan biaya yang murah, website juga memiliki jangkauan yang luas sehingga website menjadi populer sampai saat ini [2].

Salah satu teknologi web 2.0 salah satunya adalah sosial media yang digunakan sebagai bentuk partisipasi dan keterlibatan masyarakat secara online [3]. E-Buruan SAE merupakan website yang dikelola oleh Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Bandung (DKPP). Buruan SAE sendiri merupakan program dari DKPP yang memiliki tujuan untuk mengatasi ketimpangan pangan yang ada di Kota

Bandung [4]. Web 2.0 memberikan manfaat untuk berkolaborasi sehingga memungkinkan untuk penyebaran informasi lebih efisien. Konsep website yang mudah dipahami dan digunakan dapat memenuhi ekspektasi dan tujuan pengguna dalam mengunjungi website. Hubungan antara penyedia layanan dengan pengguna dan kepuasan pengguna merupakan hal yang sangat penting, kegagalan dalam mengelola hubungan tersebut akan menciptakan ketidakpuasan kepada pengguna sehingga menyebabkan ketidakpercayaan pengguna terhadap layanan yang telah dibangun. Dengan demikian, kepuasan pengguna merupakan kenyamanan yang dihasilkan dari evaluasi antara kualitas dan harapan yang terpenuhi dari sebuah produk atau layanan [5]. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur, serta mengkaji mengenai kepuasan pengguna terhadap layanan website e-buruan SAE pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian di Kota Bandung.

Topik dan Batasannya

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan rumusan masalah yang diangkat antara lain yaitu melakukan analisis seberapa besar tingkat adopsi layanan dan kepuasan pengguna website e-buruan SAE sebagai sistem informasi pada pegawai Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Bandung dan menganalisa variabel *Ease of Use*, *Service Quality*, *Interactivity*, *Trust*, dan *IT Development* secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website e-Buruan SAE.

Tingkat kepuasan pengguna yang menggunakan website e-buruan SAE menjadi acuan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan dapat mengetahui tingkat adopsi penggunaan website e-buruan SAE pada pegawai Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Bandung. Variabel-variabel yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna website e-Buruan SAE yaitu *Ease of Use*, *Service Quality*, *Interactivity*, *Trust*, dan *IT Development*. Perhitungan analisis statistik yang digunakan adalah metode regresi linier sederhana.

Tujuan

Tujuan dari penelitian yang disusun ini, antara lain yaitu untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan pengguna website e-buruan SAE sebagai sistem informasi pada pegawai Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Bandung dan menganalisa dan mengukur pengaruh variabel *Ease of Use*, *Service Quality*, *Interactivity*, *Trust*, dan *IT Development* secara positif dan signifikan pada website e-Buruan SAE terhadap kepuasan pengguna.

II. KAJIAN TEORI

Dalam penulisan tugas akhir ini, peneliti mengambil beberapa referensi penelitian yang berkaitan dengan latar belakang tugas akhir ini. Penelitian terkait yang berhubungan dengan penelitian ini antara lain.

Nur Atnan dan Ayub Ifandy Imran [6] melakukan penelitian yang membahas tentang tingkat partisipasi warga di Kota Bandung dalam menggunakan media LAPOR. Dalam penelitian tersebut, LAPOR merupakan media yang digunakan untuk mendorong partisipasi publik terhadap pembangunan khususnya di Kota Bandung, dimana terdapat banyaknya masyarakat Kota Bandung yang belum mengetahui aplikasi LAPOR tersebut. Bagi masyarakat yang menggunakan aplikasi LAPOR, penggunaan aplikasi tersebut dilandasi oleh faktor kemudahan penggunaannya bukan karena manfaat dari aplikasi LAPOR.

Dewi dan Firmansyah [7] dalam penelitian yang membahas tentang kepuasan warga Kota Bandung dalam penggunaan website pajak online menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, model penerimaan UTAUT, dan model kesesuaian HOT Fit dengan modifikasi. Dari penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengguna yang menggunakan website pajak online sebagai media informasi merasa puas terhadap kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas sistem.

Pada tahun 2020, penelitian yang dilakukan oleh Novita dan Helena yakni analisis kepuasan pengguna aplikasi traveloka untuk mengukur pengguna aplikasi merasa puas saat menggunakannya. Metode yang digunakan pada penelitian tersebut adalah TAM dan EUCS. Hasil analisis yang menggunakan metode TAM menunjukkan semua hipotesis yang diajukan diterima, sehingga dapat diketahui hal tersebut menyatakan bahwa pengguna puas dengan aplikasi traveloka. Sedangkan hasil analisis yang menggunakan metode EUCS menunjukkan bahwa dari 5 hipotesis yang diajukan, hanya 3 hipotesis yang diterima. Hal ini menunjukkan dari 10 hipotesis yang diuji, 80% disimpulkan bahwa Traveloka memenuhi kepuasan pengguna [8].

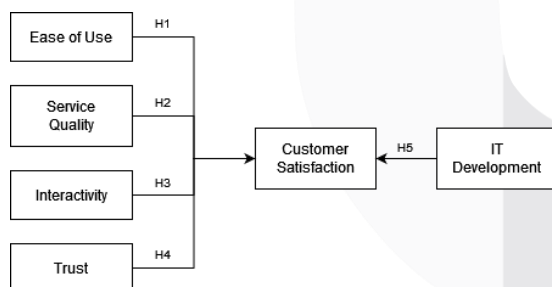
Pada tahun 2021, penelitian yang dilakukan oleh Suryono yaitu menganalisa hubungan kualitas website terhadap niat dan kepercayaan untuk menggunakan sistem informasi ketenagakerjaan (sisnaker). Pengolahan data melibatkan metode SEM (Structural Equation Model) dengan hasil yaitu kualitas website memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna. Kepercayaan mempunyai pengaruh positif terhadap niat pengguna dalam menggunakan layanan [9].

Pada tahun 2021, Anthony Eko Hadisuwarno dan Rahadian Bisma melakukan penelitian yang membahas tentang penerimaan pengguna aplikasi E-Kinerja terhadap kinerja kepolisian. Dalam penelitian tersebut variabel Intention to Use dari model TRAM (Technology Readiness Acceptance Model) berpengaruh positif terhadap variabel User Satisfaction dari model EUCS (End User Computing Satisfaction). Hasil akhir penelitian tersebut menyatakan penerimaan dan kepuasan pengguna menggunakan aplikasi E-Kinerja [10].

III. METODE

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dan pengujiannya menggunakan regresi liner sederhana. Responden pada penelitian ini yaitu pegawai Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Bandung. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan alternatif jawaban menggunakan skala likert.

Variabel yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna website e-Buruan SAE yaitu *Ease of Use*, *Service Quality*, *Interactivity*, *Trust*, *IT Development* dan *Customer Satisfaction*. Variabel yang termasuk dalam motivating factor atau faktor pendorong bagi pengguna untuk menggunakan website diantaranya adalah *ease of use*, *service quality*, *interactivity*, *trust*, dan *IT Development*, variabel-variabel tersebut juga merupakan variabel *dependent*. Sedangkan variabel *customer satisfaction* merupakan variabel *independent*. Gambar 1 merupakan kerangka pemikiran untuk menguji hipotesis.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Terdapat 5 hipotesis yang akan diuji, antara lain:
 H1 : *Ease of Use* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.
 H2 : *Service Quality* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.
 H3 : *Interactivity* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.
 H4 : *Trust* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.
 H5 : *IT Development* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Komponen *ease of use* memiliki tiga indikator, *service quality* memiliki tiga indikator, *interactivity*

memiliki tiga indikator, *trust* memiliki dua indikator, *customer satisfaction* memiliki dua indikator, dan *IT Development* memiliki tiga indikator. Sehingga, jumlah keseluruhan indikator terdapat 16 indikator yang dibuat dalam kuesioner guna mendapatkan data yang akan digunakan untuk pengujian.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pengujian

Populasi dari penelitian ini adalah pegawai Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Bandung. Berdasarkan data yang diperoleh dari seluruh responden, persentase responden wanita mendominasi data dalam penelitian dengan persentase 62,5%. Sedangkan persentase responden pria adalah sebesar 37,5%. Berdasarkan data usia dari seluruh responden, tidak terdapat responden yang berusia dibawah 20 tahun. Kategori usia 20-24 tahun mendapatkan persentase terbesar yaitu 100% atau semua responden berusia diantara 20 sampai 24 tahun.

4.2 Analisis Hasil Pengujian

Uji validitas diperlukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu item dari masing-masing variabel [11]. Nilai dari r table dengan $n = 8$ dan tingkat signifikansi sebesar 0,05, maka nilai r table yang didapatkan adalah sebesar 0,707. Tabel 1 merupakan hasil uji validitas setiap indikator dari masing-masing variabel.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No	Indikator	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan
1	EOU1	0,670	0,707	Tidak valid
2	EOU2	0,494	0,707	Tidak valid
3	EOU3	0,552	0,707	Tidak valid
4	SQ1	0,829	0,707	Valid
5	SQ2	-0,108	0,707	Tidak valid
6	SQ3	0,534	0,707	Tidak valid
7	INT1	0,925	0,707	Valid
8	INT2	0,205	0,707	Tidak valid
9	INT3	0,815	0,707	Valid
10	T1	0,925	0,707	Valid
11	T2	-	0,707	Tidak valid
12	CS1	-	0,707	Tidak valid
13	CS2	0,815	0,707	Valid
14	ITD1	0,881	0,707	Valid
15	ITD2	0,319	0,707	Tidak valid
16	ITD3	0,173	0,707	Tidak valid

Uji validitas adopsi layanan website e-buruan SAE dapat dinyatakan valid jika nilai r hitung > nilai r tabel. Berdasarkan tabel 2 diatas, diketahui bahwa 5 dari 14 pertanyaan dari variabel *dependent* memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan 1 dari 2 pertanyaan dari variabel *independent* memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa dari 16 pertanyaan terdapat 6 pertanyaan yang valid dan terdapat 10 pertanyaan yang tidak valid, pertanyaan-pertanyaan yang tidak valid pada pengujian ini tidak akan ikut dihitung dalam pengujian berikutnya.

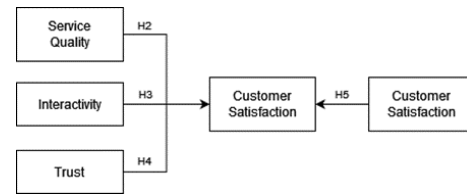
Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat ketepatan hasil pengukuran tetap konsisten ketika dilakukan pengujian secara berulang dan nilai reliabilitasnya memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 [11]. Terdapat 6 item yang diuji pada uji reliabilitas. Tabel 2 merupakan hasil uji reliabilitas dari setiap item dibawah ini.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
0,943	6	Valid

Berdasarkan tabel 2 diatas, hasil uji reliabilitas terhadap variabel *service quality*, *interactivity*, *trust*, *customer satisfaction*, dan *IT development* diketahui bahwa hasil uji reliabilitas dari 6 item pertanyaan mendapatkan nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,943.

Maka 6 item dapat dikategorikan baik, reliabel, dan konsisten.



Gambar 2. Variabel Uji Parsial

Gambar 2 diatas merupakan variabel-variabel yang diuji menggunakan Uji T untuk mengetahui pengaruh variabel *independent* secara individual terhadap variabel *dependent* dengan tingkat signifikansi 0,05. Variabel *ease of use* tidak akan di uji pada pengujian ini karena pada saat uji validitas, semua indikator dari variabel *ease of use* mendapatkan nilai r hitung < nilai r tabel sehingga menyebabkan variabel *ease of use* tidak valid. Maka variabel-variabel yang diuji yaitu *service quality*, *interactivity*, *trust*, dan *IT Development*. Tabel 3 merupakan hasil analisis pengaruh variabel *Service Quality* terhadap variabel *Customer Satisfaction*.

Gambar 3. Hasil Uji T Service Quality

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	1.333	1.072		1.244	0.260
<i>Customer Satisfaction</i>	0.667	0.243	0.745	2.739	0.034

Dari tabel 3 diatas dapat diketahui bahwa arah hubungan *service quality* dengan *customer satisfaction* adalah positif, hal tersebut dapat diketahui dari nilai koefisien regresi *service quality* yang terdapat pada kolom B, dimana nilai koefisiensinya yaitu sebesar 0,667, maka ketika terdapat peningkatan nilai *customer satisfaction* setiap 1% maka nilai *service quality* juga akan meningkat sebesar 0,667. Sehingga persamaan regresinya adalah $Y = 1,333 + 0,667x$.

Dari tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai t hitung yaitu 2,379 dan derajat kebebasan (df = 6) diperoleh nilai dari t tabel yaitu 1,943, sehingga $2,379 > 1,943$. Karena terdapat pengaruh yang signifikan antara kedua variabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan *service quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dapat diterima. **(Hipotesis 2 diterima).**

Gambar 4. Hasil Uji T Interactivity

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	0,500	0,587		0,852	0,427
<i>Customer Satisfaction</i>	0,900	0,133	0,940	6,750	0,001

Tabel 4 merupakan hasil analisis pengaruh variabel *interactivity* terhadap variabel *customer*

satisfaction. Dari tabel 4 diatas dapat diketahui bahwa arah hubungan *interactivity* dengan *customer*

satisfaction adalah positif, hal tersebut dapat diketahui dari nilai koefisien regresi *interactivity* yang terdapat pada kolom B, dimana nilai koefisiensinya yaitu sebesar 0,900, maka ketika terdapat peningkatan nilai *customer satisfaction* setiap 1% maka nilai *interactivity* juga akan meningkat sebesar 0,900. Sehingga persamaan regresinya adalah $Y = 0,500 + 0,900x$.

Dari tabel 4 dapat diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 6,750 dan derajat kebebasan ($df = 6$) diperoleh nilai dari t tabel yaitu 1,943, sehingga $6,750 > 1,943$. Karena terdapat pengaruh signifikan antara kedua variabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan *interactivity* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dapat diterima. **(Hipotesis 3 diterima).**

Gambar 5. Hasil Uji Trust

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	1,000	1,174		0,852	0,427
<i>Customer Satisfaction</i>	0,800	0,267	0,775	3,000	0,024

Tabel 5 merupakan hasil analisis pengaruh variabel *trust* terhadap variabel *customer satisfaction*. Dari tabel 5 diatas, dapat diketahui bahwa arah hubungan *trust* dengan *customer satisfaction* adalah positif, hal tersebut dapat diketahui dari nilai koefisien regresi *trust* yang terdapat pada kolom b, dimana nilai koefisiensinya yaitu sebesar 0,800, maka ketika terdapat peningkatan nilai *customer satisfaction* setiap 1% maka nilai *trust* juga akan meningkat sebesar 0,900. Sehingga persamaan regresinya adalah $Y = 1,000 + 0,800x$.

Dari tabel 5 dapat diketahui nilai t hitung sebesar 3,000 dan derajat kebebasan ($df = 6$) diperoleh nilai dari t tabel yaitu 1,943, sehingga $3,000 > 1,943$. Karena terdapat pengaruh signifikan antara kedua variabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan *trust* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dapat diterima. **(Hipotesis 4 diterima).**

Gambar 6. Hasil Uji T IT Development

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	2,333	1,589		1,468	0,192
<i>Customer Satisfaction</i>	0,467	0,361	0,467	1,292	0,244

Tabel 5 merupakan hasil analisis pengaruh variabel *IT development* terhadap variabel *customer satisfaction*. Dari tabel 5 diatas dapat diketahui bahwa arah hubungan *IT development* dengan *customer satisfaction* adalah positif, hal tersebut dapat diketahui dari nilai koefisien regresi *IT development* yang terdapat pada kolom B, dimana nilai koefisiensinya yaitu sebesar 0,467, maka ketika terdapat peningkatan nilai *customer satisfaction* setiap 1% maka nilai *IT Development* juga akan naik sebesar 0,467. Sehingga persamaan regresinya adalah $Y = 2,333 + 0,467x$.

kedua variabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan *IT development* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna tidak diterima. **(Hipotesis 5 tidak diterima).**

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui tingkat adopsi layanan website e-Buruan SAE berdasarkan kepuasan pengguna (Customer Satisfaction) menggunakan Customer Satisfaction in Web 2.0 Model, dapat disimpulkan.

Dari tabel 6 dapat diketahui nilai t hitung sebesar 0,192 dan derajat kebebasan ($df = 6$) diperoleh nilai dari t tabel yaitu 1,943, sehingga $1,292 < 1,943$. Karena tidak terdapat pengaruh signifikan antara

1. Variabel *Ease of Use* merupakan salah satu variabel *dependent*. Berdasarkan uji validitas variabel *ease of use* tidak dapat dikatakan valid karena semua item pertanyaan yang terdapat pada variabel *ease*

- of use memiliki nilai r hitung dibawah dari nilai r tabel. Karena variabel *ease of use* tidak valid, maka *ease of use* tidak ikut dihitung pada uji reliabilitas dan uji T. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *ease of use* tidak memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction*.
2. Variabel *Service Quality* berpengaruh yang positif dan signifikan pada kepuasan pengguna website e-Buruan SAE. Maka dapat disimpulkan bahwa *service quality* pada website e-Buruan SAE dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penggunanya. Sehingga, ketika terdapat peningkatan nilai *customer satisfaction* maka nilai *service quality* juga akan naik.
 3. Variabel *Interactivity* berpengaruh yang positif dan signifikan pada kepuasan pengguna website e-Buruan SAE. Maka dapat disimpulkan bahwa *interactivity* pada website e-Buruan SAE dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penggunanya. Sehingga, ketika terdapat peningkatan nilai *customer satisfaction* maka nilai *interactivity* juga akan naik.
 4. Variabel *Trust* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website e-Buruan SAE. Maka dapat disimpulkan bahwa *trust* pada website e-Buruan SAE dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penggunaannya. Sehingga, ketika terdapat peningkatan nilai *customer satisfaction* maka nilai *trust* juga akan naik.
 5. Variabel *IT Development* memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna website e-Buruan SAE. Maka dapat disimpulkan bahwa *IT development* tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepuasan penggunaannya.

Daftar Pustaka

- [1] S. A. Mardiyani *et al.*, "DIGITALISASI DESA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DAN INFORMASI," 2020. [Online]. Available: https://id.wikipedia.org/wiki/Putat_Lor,_Gondanglegi,Malang.
- [2] L. Amelia and I. Pradesan, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Pengguna pada Universitas XYZ dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Sistem dan Informatika (JSI)*, vol. 14, no. 1, pp. 57–63, Nov. 2019, doi: 10.30864/jsi.v14i1.249.
- [3] P. K. Wamuyu, "Leveraging Web 2.0 technologies to foster collective civic environmental initiatives among low-income urban communities," *Comput Human Behav*, vol. 85, pp. 1–14, Aug. 2018, doi: 10.1016/j.chb.2018.03.029.
- [4] "Buruan SAE," <https://buruansae.bandung.go.id/>, Mar. 02, 2022.
- [5] G. Sharma and L. Baoku, "Customer satisfaction in Web 2.0 and information technology development," *Information Technology and People*, vol. 26, no. 4, pp. 347–367, 2013, doi: 10.1108/ITP-12-2012-0157.
- [6] N. Atnan, A. Ilfandy, I. Program, S. I. Komunikasi, F. Komunikasi, and D. Bisnis, "TINGKAT PARTISIPASI PUBLIK MELALUI PEMANFAATAN MEDIA LAPOR DI KOTA BANDUNG," vol. 3, no. 2, pp. 150–162, 2018, [Online]. Available: www.lapor.ukp.
- [7] R. K. Dewi and R. Firmansyah, "Analisis Kepuasan Pengguna Website Pajak Online Kota Bandung Menggunakan Model Evaluasi Terintegrasi," 2019. doi: <https://doi.org/10.31294/swabumi.v7i1.5569>.
- [8] D. Novita and F. Helena, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS) Analysis Of User Satisfaction Of The Traveloka Application Using The Technology Acceptance Model (TAM) And The End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method," 2021.
- [9] I. L. Suryono, "RELATION OF WEBSITE QUALITY, TRUST AND INTENTION TO USE IN E-GOVERNMENT ADOPTION: A CASE STUDY OF SISTEM INFORMASI KETENAGAKERJAAN (SISNAKER)," 2021.
- [10] A. E. Hadisuwarno and R. Bisma, "Analisis penerimaan pengguna aplikasi e-Kinerja dengan metode TRAM dan EUCS pada kepolisian," *Teknologi*, vol. 10, no. 2, pp. 93–109, Jul. 2020, doi: 10.26594/teknologi.v10i2.2062.
- [11] H. Setiawan and D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS User Satisfaction Analysis of the KAI Access Application as a Train Ticket Booking Media Using the EUCS Method," 2021.