



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI E-NON PNS DENGAN
CUSTOMER SATISFACTION INDEX FRAMEWORK**

Zainal Fahmi¹, Dila Seltika Canta²

Sistem Informasi, STMIK Borneo Internasional, Indonesia

Zainal_fahmi.17@stmik-Borneo.ac.id¹, Dila.Seltika@stmik-borneo.ac.id²

Abstrak

Diterima:
26 Maret 2022
Direvisi:
8 April 2022
Disetujui:
14 April 2022

Pemanfaatan teknologi informasi dalam beberapa aspek pengelola informasi dalam setiap organisasi atau instansi dapat memberikan manfaat efisiensi yang ditunjukkan dengan pengelolaan informasi dengan cepat, ketepatan waktu dan ketelitian kebenaran informasi data yang dihasilkan. Dalam menunjang suksesnya program pelayanan maka harus didukung pula dengan sumber daya manusia yang memadai, maka dalam rangka untuk menyukkseskan layanan diperlukan pemerataan pegawai. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Penajam Paser Utara mencoba memberikan solusi berupa aplikasi. E-Non PNS adalah sistem yang berbasis komputer yang digunakan sebagai sarana pendukung administrasi kepegawaian dalam lingkungan instansi pemerintah daerah. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan 104 kuesioner dilakukan dengan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* dengan nilai sebesar 73,27 %. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna telah merasa “puas” ditunjukkan sektor yang berada di rentang 61% - 80%. Atas dasar penelitian yang telah dilakukan bahwa sistem aplikasi E-Non PNS di lingkungan Kecamatan Waru yang telah digunakan dalam manajemen kepegawaian yang telah diusulkan oleh Badan Kepegawaian Pendidikan dan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Penajam Paser Utara sudah berjalan dengan baik.

Kata kunci: Teknologi Informasi, Aplikasi E-Non PNS, Customer Satisfaction Index

Abstract

Utilization of information technology in several aspects of information management in every organization or agency can provide efficiency benefits as indicated by the management of information quickly, timeliness and accuracy of the accuracy of the resulting data information. In supporting the success of the service program, it must also be supported by adequate human resources, so that in order to succeed in the service, equal distribution of employees is needed. The Personnel and Human Resources Development Agency of North Penajam Paser Regency tries to provide a solution in the form of an application. E-Non PNS is a computer-based system that is used as a means of supporting personnel administration within local government agencies. This research is research with a quantitative approach. This research was conducted by distributing 104 questionnaires carried out by calculating the Customer Satisfaction Index (CSI) aimed at knowing the overall level of user satisfaction from the results of the Customer Satisfaction Index calculation with a value of 73.27%. The results showed that users were "satisfied" indicated by sectors that were in the range of 61% - 80%. On the basis of the research that has been done that the E-Non PNS application system in the Waru District environment that has been used in personnel management that has been proposed by the Education and Human Resources Personnel Agency (EHRPA) of North Penajam Paser Regency has been running well.

Keywords: Information Technology, E-Non PNS Applications, Customer Satisfaction Index

PENDAHULUAN

Kecamatan merupakan wilayah administrasi di bawah pemerintahan kabupaten/kota. Kecamatan terdiri dari kelurahan dan desa. Kecamatan dikepalai oleh seorang Camat yang dilantik oleh Bupati daerah kabupaten/kota. Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati. Camat diusulkan melalui Sekretaris Daerah Kabupaten. Camat merupakan pegawai negeri sipil yang telah memenuhi persyaratan baik dari segi kepangkatan maupun kompetensi (Saputra, 2017). Tugas Camat adalah melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati sesuai dengan karakteristik wilayah dan kebutuhan daerah serta menyelenggarakan kegiatan pemerintahan terutama dalam hal pelayanan umum berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Golla *et al.*, 2018). Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 9 ayat (1) tertera untuk meningkatkan pelayanan publik yaitu ditetapkan bahwa dalam rangka mempermudah pelayanan publik maka diselenggarakanlah sistem pelayanan terpadu. Pada Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 pemanfaatan teknologi informasi dalam beberapa aspek pengelola informasi dalam setiap organisasi atau instansi dapat memberikan manfaat efisiensi yang ditunjukkan dengan pengelolaan informasi dengan cepat dan ketepatan waktu, ketelitian kebenaran informasi data (valid) yang dihasilkan (Kurniansyah & Hannie, 2020).

Dalam menunjang suksesnya program pelayanan maka harus didukung pula dengan sumber daya manusia yang memadai, yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan pemerintah, maka dalam rangka untuk menyukseskan layanan diperlukan pemerataan pegawai, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kabupaten Penajam Paser Utara memberikan dukungan dengan memberikan solusi berupa Aplikasi E-Non PNS sistem yang berbasis komputer yang digunakan sebagai sarana pendukung administrasi kepegawaian dalam lingkungan instansi pemerintah daerah.

E-Non PNS yang telah disesuaikan dengan Peraturan Bupati Nomer 1 Tahun 2021 tentang Harian Lepas di Lingkungan Pemerintah Daerah, Pasal 2 ayat 2 yang berbunyi Honorarium sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diberikan kepada THL yang memiliki perjanjian kontrak kerja yang telah tercatat dan terdaftar pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Penajam Paser Utara (Paramitha, 2021). E-Non PNS dibuat sesuai dengan berdasarkan kebutuhan informasi tentang keadaan data pegawai sebagai fungsi sistem informasi dari manajemen administrasi kepegawaian agar dapat memberikan data informasi secara tepat, cepat dan akurat. Mengingat pentingnya sistem ini agar dapat berjalan dengan baik, optimal dan kualitas aplikasi yang baik juga akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Mutiarasani & Suratman, 2021). Lembaga pemerintah juga harus berkonsentrasi pada beberapa aspek salah satunya adalah sumber daya manusia (SDM) untuk mencapai setiap tujuannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi kepegawaian (Non PNS) di Kecamatan Waru menggunakan Metode/Framework Customer Satisfaction Index.

Tabel 1. Customer Satisfaction Index

| No | Atribut | Kepentingan (I) Skala 1-5 | Kepuasan (P) Skala 1-5 | Skor (S) (I) X (P) |
|-------------|---------|------------------------------|---------------------------|-----------------------|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| Skor Toatal | | Total (I) = (Y) | | Total (S) = (T) |

Besarnya nilai CSI maka dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan *mean importance score* (MIS) dan *mean satisfaction score* (MSS). *Mean importance score* (MIS) adalah rata-rata dari skor kepentingan suatu atribut. Sedangkan *mean satisfaction score* (MSS) adalah rata-rata skor untuk tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja.
2. Menghitung *weight factor* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator.

3. Menghitung *weight score* (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.
4. Menentukan *customer satisfaction index* (CSI)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Bulan Januari 2022, langkah yang dilakukan dengan mengumpulkan data menggunakan kuesioner yang dibagikan secara daring (*link*) dalam bentuk pilihan sesuai dengan skala likert. Selanjutnya menentukan data valid atau tidak valid dan uji reliabilitas apakah kuesioner sudah reliabel dengan melakukan uji dengan menggunakan SPSS V26 Tool. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai yang berada di Kantor Kecamatan Waru, Kelurahan Waru, Unit UPT PU Kecamatan Waru, PMK Unit Waru, Puskesmas Kecamatan Waru, SMPN dan SDN Se-Kecamatan Waru. Sebanyak 140 orang keseluruhan pegawai yang menggunakan sistem layanan E-Non PNS yang diambil untuk dijadikan sampel. Adapun data Populasi sebagai berikut:

Tabel 2. Pegawai Honoror

| NO. | Jenis Kelamin | Jumlah |
|--------------|---------------|----------|
| 1. | Laki-laki (L) | 70 Orang |
| 2. | Perempuan (P) | 70 Orang |
| Total | | 140 |

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Non-Probability*. Kuota Sampling adalah teknik yang digunakan dalam menentukan sampel yang memiliki ciri-ciri tertentu hingga jumlah kuota sampel terpenuhi dan setelah jumlah kuota memenuhi syarat maka pengumpulan data dihentikan (Maulidina et al., 2019). Teknik pengambilan sampel diambil keseluruhan dari anggota sampel dikarenakan sampel yang terbatas atau kecil. Pengumpulan data langsung dilakukan pada unit sampling penelitian melibatkan 140 orang responden baik dari laki-laki dan perempuan dengan penarikan sampel dengan rumus Slovin (Jaya, 2010). Dalam penelitian ini skala yang digunakan yaitu skala likert yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset survei penelitian, untuk mengukur sikap pendapat dalam likert responden yang mengharuskan responden untuk Menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan atau pernyataan (n.a, 2014). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer, data yang diambil dari dengan cara membagikan kuesioner kepada para responden. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif, ini merupakan jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung yang menunjukkan angka atau bilangan.

Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan uji realibilitas. Uji Validitas digunakan oleh peneliti untuk mengetahui sah atau tidak validnya suatu kuesioner serta *customer satisfaction index*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Peneliti menjabarkan mengenai analisis data dalam penelitian ini. Data yang telah diperoleh dari kuesioner yang telah disebar melalui Google Form dan telah diisi oleh responden pegawai non PNS pengguna aplikasi di Kecamatan Waru pada bulan Februari 2022 (Afidah, 2020). Berikut adalah data pengguna aplikasi berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 3. Profil Responden

| Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Persentase |
|---------------|------------------|------------|
| Laki-laki | 58 | 55,8% |
| Perempuan | 46 | 44,2% |
| Total | 104 | 100% |

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki

dengan jumlah 58 atau sebanyak 55,8% dan perempuan sebanyak 46 atau sebanyak 44,2% dari total 104 responden sebanyak 100% kuesioner yang telah dibagikan.

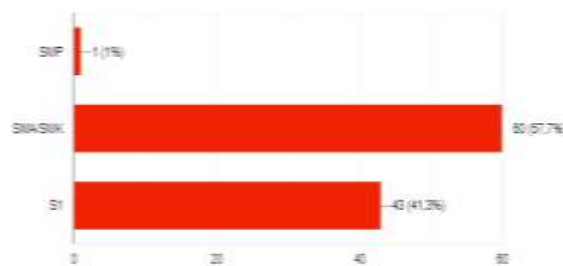


Gambar 1. Diagram Profil Responden berdasarkan Jenis kelamin

Tabel 4. Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

| Pendidikan | Jumlah Responden | Peresentase |
|------------|------------------|-------------|
| S1 | 43 | 41,3% |
| SMA/SMK | 60 | 57,7% |
| SMP | 1 | 1,1% |
| Total | 104 | 100% |

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden dari tingkat pendidikan S1 dengan jumlah 43 atau sebanyak 41,3% dan SMA/SMK sebanyak 60 atau sebanyak 57,7% dan dari SMP terdapat 1 atau 1,1% responden, dari total 104 responden sebanyak 100% kuesioner yang telah dibagikan.



Gambar 2. Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

1.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mendapatkan hasil kevalidan dari kuesioner yang akan disebar sebelumnya. Uji validitas dilaksanakan menggunakan program bantu SPSS v26 dengan rumus korelasi *bivariate person*. Item dalam kuesioner dikatakan valid apabila hasil rhitung $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai signifikansi sebesar 5%.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

| Pernyataan | r hitung (Kepentingan) | r hitung (Kepuasan) | r tabel | Keterangan |
|------------|------------------------|---------------------|---------|------------|
| X1 | 0,474 | 0,543 | 0,444 | Valid |
| X2 | 0,853 | 0,822 | 0,444 | Valid |
| X3 | 0,662 | 0,734 | 0,444 | Valid |
| X4 | 0,730 | 0,715 | 0,444 | Valid |
| X5 | 0,788 | 0,802 | 0,444 | Valid |

| | | | | |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| X6 | 0,794 | 0,777 | 0,444 | Valid |
| X7 | 0,766 | 0,827 | 0,444 | Valid |
| X8 | 0,813 | 0,774 | 0,444 | Valid |
| X9 | 0,866 | 0,851 | 0,444 | Valid |
| X10 | 0,853 | 0,869 | 0,444 | Valid |
| X11 | 0,671 | 0,596 | 0,444 | Valid |
| X12 | 0,798 | 0,777 | 0,444 | Valid |
| X13 | 0,538 | 0,576 | 0,444 | Valid |
| X14 | 0,850 | 0,799 | 0,444 | Valid |
| X15 | 0,647 | 0,572 | 0,444 | Valid |
| X16 | 0,728 | 0,773 | 0,444 | Valid |
| X17 | 0,914 | 0,926 | 0,444 | Valid |
| X18 | 0,831 | 0,881 | 0,444 | Valid |
| X19 | 0,646 | 0,725 | 0,444 | Valid |
| X20 | 0,748 | 0,865 | 0,444 | Valid |
| X21 | 0,926 | 0,939 | 0,444 | Valid |
| X22 | 0,800 | 0,806 | 0,444 | Valid |
| X23 | 0,963 | 0,964 | 0,444 | Valid |
| X24 | 0,849 | 0,946 | 0,444 | Valid |
| X25 | 0,893 | 0,947 | 0,444 | Valid |

1.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian dilakukan untuk memastikan apakah variabel yang telah disebar pada kuesioner survei utama *reliable* atau tidak (Stirilita & Andayani, 2021). Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *Cronbach alpha* dengan ketentuan minimal 0,60 dengan artian sebagai kriteria memiliki titik aman dalam suatu instrumen. Hasil dari Uji reliabilitas yang didapatkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

| Pernyataan | Cronbach's Alpha Hitung | Cronbach's Alpha Tabel | Keputusan |
|-------------|-------------------------|------------------------|-----------|
| Importance | 0,972 | 0,6 | Reliabel |
| Performance | 0,975 | 0,6 | Reliabel |

Hasil uji Reliabilitas yang telah diuji telah memenuhi syarat menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan kuesioner peneliti yang berada pada karakteria cukup tinggi berdasarkan skala kepentingan/*importance* dan kepuasan/*performance* (Septiyani, 2019).

Hasil dari uji Reliabilitas ini didapatkan melalui hasil uji dengan SPSS V26 dalam mencari Cronbach alpha Menunjukkan hasil skala importance sebesar 0,972 dan hasil skala performance 0,975. Dari hasil uji tersebut dianggap berhasil apabila *Cronbach Alpha* > 0,6 maka hasil uji Reliabilitas telah memenuhi syarat berdasarkan tabel 4 tingkat kepercayaan terhadap kuesioner peneliti berada pada karakteria sangat tinggi.

1.3. Customer Satisfaction Index (CSI)

Tabel 7. Kriteria Tingkat Kepuasan

| No | Nilai CSI (%) | Keterangan (CSI) |
|----|---------------|------------------|
| 1 | 0% - 20% | Tidak puas |
| 2 | 21% - 40% | Kurang Puas |
| 3 | 41% - 60% | Cukup Puas |
| 4 | 61% - 80% | Puas |
| 5 | 81% - 100% | Sangat Puas |

1.3.1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Tabel 8. Hasil Rata-rata nilai MIS dan MSS

| No | MIS | MSS |
|-------|-------|-------|
| 1 | 3,71 | 3,72 |
| 2 | 3,54 | 3,70 |
| 3 | 3,46 | 3,42 |
| 4 | 3,84 | 3,88 |
| 5 | 3,50 | 3,45 |
| 6 | 3,63 | 3,63 |
| 7 | 3,78 | 3,89 |
| 8 | 3,56 | 3,55 |
| 9 | 3,58 | 3,58 |
| 10 | 3,62 | 3,71 |
| 11 | 3,59 | 3,71 |
| 12 | 3,64 | 3,74 |
| 13 | 3,56 | 3,65 |
| 14 | 3,58 | 3,67 |
| 15 | 3,52 | 3,59 |
| 16 | 3,57 | 3,47 |
| 17 | 3,53 | 3,64 |
| 18 | 3,63 | 3,68 |
| 19 | 3,56 | 3,63 |
| 20 | 3,66 | 3,88 |
| 21 | 3,61 | 3,64 |
| 22 | 3,58 | 3,55 |
| 23 | 3,53 | 3,64 |
| 24 | 3,53 | 3,65 |
| 25 | 3,65 | 3,83 |
| Total | 89,92 | 91,54 |

1.3.2. Menghitung *Weight Factor* (WF) atau faktor tertimbang

Tabel 9. Rakapitulasi Nilai MIS dan WF

| No | MIS | Nilai WF (%) |
|----|------|--------------|
| 1 | 3,71 | 4,13 |
| 2 | 3,54 | 3,93 |
| 3 | 3,46 | 3,85 |
| 4 | 3,84 | 4,27 |
| 5 | 3,50 | 3,89 |
| 6 | 3,63 | 4,03 |
| 7 | 3,78 | 4,20 |
| 8 | 3,56 | 3,96 |
| 9 | 3,58 | 3,98 |
| 10 | 3,62 | 4,02 |
| 11 | 3,59 | 3,99 |
| 12 | 3,64 | 4,05 |
| 13 | 3,56 | 3,96 |
| 14 | 3,58 | 3,98 |
| 15 | 3,52 | 3,91 |
| 16 | 3,57 | 3,47 |
| 17 | 3,53 | 3,92 |
| 18 | 3,63 | 4,03 |
| 19 | 3,56 | 3,96 |
| 20 | 3,66 | 4,07 |
| 21 | 3,61 | 4,01 |
| 22 | 3,58 | 3,98 |

| | | |
|-------|-------|------|
| 23 | 3,53 | 3,92 |
| 24 | 3,53 | 3,92 |
| 25 | 3,65 | 4,06 |
| Total | 89,92 | 100 |

1.3.3. Menghitung *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang.

Tabel 10. Rekapitulasi Nilai WS

| No | Nilai WF (%) | MSS | Nilai WS |
|-------|--------------|-------|----------|
| 1 | 4,13 | 3,72 | 15,36 |
| 2 | 3,93 | 3,70 | 14,57 |
| 3 | 3,85 | 3,42 | 13,18 |
| 4 | 4,27 | 3,88 | 16,57 |
| 5 | 3,89 | 3,45 | 13,44 |
| 6 | 4,03 | 3,63 | 14,65 |
| 7 | 4,20 | 3,89 | 16,36 |
| 8 | 3,96 | 3,55 | 14,04 |
| 9 | 3,98 | 3,58 | 14,23 |
| 10 | 4,02 | 3,71 | 14,92 |
| 11 | 3,99 | 3,71 | 14,80 |
| 12 | 4,05 | 3,74 | 15,16 |
| 13 | 3,96 | 3,65 | 14,46 |
| 14 | 3,98 | 3,67 | 14,61 |
| 15 | 3,91 | 3,59 | 14,04 |
| 16 | 3,47 | 3,47 | 13,77 |
| 17 | 3,92 | 3,64 | 14,30 |
| 18 | 4,03 | 3,68 | 14,85 |
| 19 | 3,96 | 3,63 | 14,38 |
| 20 | 4,07 | 3,88 | 15,79 |
| 21 | 4,01 | 3,64 | 14,61 |
| 22 | 3,98 | 3,55 | 14,11 |
| 23 | 3,92 | 3,64 | 14,30 |
| 24 | 3,92 | 3,65 | 14,34 |
| 25 | 4,06 | 3,83 | 15,55 |
| Total | 100 | 91,54 | 366,38 |

1.3.4. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Tabel 11. Customer Satisfaction Index (CSI)

| No Atribut | Total Importance | Total Performance | Skor (I) x (P) |
|------------|------------------|-------------------|----------------|
| X1 | 3,71 | 3,72 | 13,81 |
| X2 | 3,54 | 3,70 | 13,10 |
| X3 | 3,46 | 3,42 | 11,85 |
| X4 | 3,84 | 3,88 | 14,90 |
| X5 | 3,50 | 3,45 | 12,08 |
| X6 | 3,63 | 3,63 | 13,18 |
| X7 | 3,78 | 3,89 | 14,72 |
| X8 | 3,56 | 3,55 | 12,62 |
| X9 | 3,58 | 3,58 | 12,79 |
| X10 | 3,62 | 3,71 | 13,42 |
| X11 | 3,59 | 3,71 | 13,31 |
| X12 | 3,64 | 3,74 | 13,63 |
| X13 | 3,56 | 3,65 | 13,00 |
| X14 | 3,58 | 3,67 | 13,14 |
| X15 | 3,52 | 3,59 | 12,62 |

| | | | |
|-------|-------|------|--------|
| X16 | 3,57 | 3,47 | 12,38 |
| X17 | 3,53 | 3,64 | 12,86 |
| X18 | 3,63 | 3,68 | 13,35 |
| X19 | 3,56 | 3,63 | 12,93 |
| X20 | 3,66 | 3,88 | 14,20 |
| X21 | 3,61 | 3,64 | 13,14 |
| X22 | 3,58 | 3,55 | 12,69 |
| X23 | 3,53 | 3,64 | 12,86 |
| X24 | 3,53 | 3,65 | 12,89 |
| X25 | 3,65 | 3,83 | 13,98 |
| Total | 89,92 | | 329,46 |

Perhitungan CSI:

$$\begin{aligned} \text{CSI} &= \frac{329,46}{5Y} \times 100\% = \frac{329,46}{5(89,92)} \times 100\% = \frac{329,46}{(449,62)} \times 100\% \\ &= 315,48 : 449,62 = 73,27\% \end{aligned}$$

Hasil akhir adalah 73,27% berdasarkan tabel 11. yang artinya pengguna aplikasi E-Non PNS puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji statistik dan uji validitas terhadap instrumen, dapat dikatakan valid apabila nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel di mana r-tabel telah ditentukan sebesar 0,444 dengan taraf signifikansi sebesar 5% yang berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa seluruh responden yang berjumlah 20 orang dapat menjawab seluruh pertanyaan sebanyak 25 instrumen, yang dapat dikatakan reliabel jika r-hitung lebih besar dari r-tabel di mana r-tabel yang telah ditentukan sebesar 0,6 nilai di atas telah menunjukkan bahwa r-hitung kepentingan lebih besar dari r-tabel atau $0,972 > 0,6$ dan r-hitung kepuasan $0,975 > 0,6$ Maka dapat dikatakan instrumen dalam penelitian telah reliabel. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa para responden merasa puas terhadap layanan Aplikasi E-Non PNS yang telah memberikan informasi data kepegawaian dengan baik, akurat mudah dan tepat. Hal ini dapat dilihat dari nilai CSI yang didapatkan sebesar 73,27%.

Atas dasar kesimpulan penelitian ini bahwa sistem aplikasi E-Non PNS di lingkungan Kecamatan Waru yang telah digunakan dalam manajemen kepegawaian yang diusulkan oleh Badan Kepegawaian Pendidikan dan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Penajam Paser Utara sudah berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afidah, S. N. (2020). *Pengaruh Penggunaan Model Pembelajaran Hybrid Learning Berbantuan Media Quipper School untuk Meningkatkan Kemampuan Literasi Siswa Kelas XI MA Miftahussalam Kambeng Tahun Ajaran 2019/2020*. IAIN Ponorogo.
- Golla, J., Rondonuwu, A., & Kairupan, J. (2018). Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 1–11.
- Jaya, I. (2010). *Statistik penelitian untuk Pendidikan*.
- Kurniansyah, D., & Hannie, H. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Teknologi Informasi Pemerintahan Desa (E-Gov) di Indonesia. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 5(1), 155–174. <https://doi.org/10.35706/jpi.v5i1.3739>
- Maulidina, F., Harmani, N., & Suraya, I. (2019). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kejadian

Hipertensi di Wilayah Kerja Puskesmas Jati Luhur Bekasi Tahun 2018 Factors Associated with Hypertension in The Working Area Health Center of Jati Luhur Bekasi 2018. *Arkesmas*, 4(July), 149–155.

Mutiarasani, C., & Suratman, H. S. S. (2021). *PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Survei Pada Perusahaan BUMN Sektor Industri Pengolahan)*. Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas.

N.n. (2014). 15 November 2014. *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST)*, November, 159.

Paramitha, N. (2021). STATUS HUKUM PEGAWAI PEMERINTAH DENGAN PERJANJIAN KERJA (PPPK) TERHADAP PERJANJIAN KONTRAK KERJA DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 5 TAHUN 2014 TENTANG APARATUR SIPIL NEGARA (Studi Penelitian: Dinas Sosial Kota Medan). *Kumpulan Karya Ilmiah Mahasiswa Fakultas Sosial Sains*, 2(02).

Saputra, T. (2017). Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, 2(Vol 4 No 2 (2016): Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah), 89–100. <https://doi.org/0000-0002-5642-2339>

Septiyani, N. (2019). *Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi BPJSTKU Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index*. UIN Raden Fatah Palembang.

Stirilita, F. A., & Andayani, S. E. (2021). PENGARUH PENERAPAN STANDAR AKUNTANSI PEMERINTAHAN DAN GOOD GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS LAPORAN KEUANGAN. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(11).



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)