



INFORMASI ARTIKEL

Received: July, 16, 2025

Revised: September, 01, 2025

Available online: September, 04, 2025

at: <https://e-jurnal.ipphorr.com/index.php/hjk>

Survei kepuasan terhadap penggunaan aplikasi “Sepekan”

Tomi Indarto¹, Anik Nur Kholifah¹, Wiwik Widiyawati^{2*}, Endah Mulyani², Deah Dwi Musfara³

¹Bappeda Kabupaten Gresik

²Prodi Profesi Nurse, Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Gresik

³Prodi S1 Gizi, Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Gresik

Koresponding penulis: Wiwik Widiyawati. *Email: wiwikwidiyawati@umg.ac.id

Abstract

Background: The use of information technology and digitalization to develop public services is known as e-government. One example is the "Sepekan" application, a technological advancement designed to facilitate user access to services or information related to specific systems, such as public services, education, or data management.

Purpose: To gather user feedback regarding the "Sepekan" application user experience.

Method: This quantitative research used an analytical observational design and a cross-sectional approach. The study population consisted of 453 respondents from all "Sepekan" application users during 2024, collected using a sampling technique.

Results: Based on statistical tests conducted using chi-square and somer db on the "Sepekan" application user satisfaction variable, none were significant.

Conclusion: The level of satisfaction with the application is highly dependent on its capacity and level of need.

Keywords: Application; Satisfaction; *Sepekan*.

Pendahuluan: Penggunaan teknologi informasi dan digitalisasi guna pengembangan layanan publik kepada masyarakat dikenal sebagai *e-government*, salah satunya yaitu aplikasi “Sepekan” yaitu salah satu jenis kemajuan teknologi dalam bentuk aplikasi yang dirancang untuk memudahkan pengguna dalam mengakses layanan atau informasi yang terkait dengan sistem tertentu, seperti pelayanan publik, pendidikan, atau manajemen data.

Tujuan: Untuk mengumpulkan umpan balik dari pengguna mengenai pengalaman menggunakan aplikasi “Sepekan”.

Metode: Penelitian kuantitatif dengan desain observasional analitik serta pendekatan *cross sectional* dengan jumlah populasi yaitu seluruh pengguna aplikasi “Sepekan” selama tahun 2024 sebanyak 453 responden yang dikumpulkan menggunakan teknik *sampling*.

Hasil: Berdasarkan uji statistik yang dilakukan dengan chi-Square dan somer db pada variabel pengguna aplikasi “Sepekan” terhadap kepuasan, tidak ada yang signifikan.

Simpulan: Tingkat kepuasan terhadap aplikasi “Sepekan” sangat bergantung pada kapasitas tingkat kebutuhan.

Kata Kunci: Aplikasi; Kepuasan; *Sepekan*.

PENDAHULUAN

Seiring dengan berkembangnya teknologi, tentunya banyak bagian kehidupan yang mengikuti

perkembangan tersebut, salah satunya yaitu pada bagian pemerintahan, teknologi pemerintah juga

Survei kepuasan terhadap penggunaan aplikasi "Sepekan"

mengikuti perkembangan teknologi era abad-21 (Cholik, 2021). Penggunaan teknologi informasi dan digitalisasi guna pengembangan layanan publik kepada masyarakat dikenal sebagai *e-government* (Rachmatullah, & Purwani, 2022). Banyak aktivitas apapun memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk mempermudah pekerjaan (Bimantoro, Pramesti, Bakti, Samudra, & Amrozi, 2021).

Berbagai jenis perkembangan digitalisasi untuk mempermudah jalannya pemerintahan dapat berupa beberapa hal seperti adanya aplikasi (Hendriyadi, Erida, & Yanti, 2022). Aplikasi merupakan program yang telah siap digunakan untuk menjalankan instruksi dari pengguna dengan tujuan menghasilkan *output* yang lebih tepat sesuai dengan maksud dan tujuan pembuatan aplikasi tersebut (Wahyuni, Tasril, & Prayoga, 2022). Penggunaan aplikasi sangat memudahkan dan memuaskan pelayanan terhadap pengguna dengan aplikasi tersebut para desainer dapat mengontrol hal-hal yang pengguna aplikasi inginkan, sehingga desainer dapat merancang fitur-fitur yang relevan dan solusi yang memenuhi harapan pengguna. Hal ini akan membantu meningkatkan kepuasan pengguna, seperti halnya "Aplikasi Sepekan" (Atharidi, 2024). *Sepekan* merupakan salah satu jenis kemajuan teknologi dalam bentuk aplikasi yang dirancang untuk memudahkan pengguna dalam mengakses layanan atau informasi yang terkait dengan sistem tertentu, seperti pelayanan publik, pendidikan, atau manajemen data (Risya, 2024). Aplikasi *Sepekan* diharapkan dapat memberikan kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan bagi para penggunanya (Akbar & Hidayat, 2022).

Namun, dibalik kemudahan yang tercipta dari adanya aplikasi *Sepekan* juga nyatanya masih memiliki hal yang belum bisa memuaskan masyarakat, seperti fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah seringkali diwarnai berbagai

permasalahan, seperti prosedur yang berbelit-belit, ketidakjelasan waktu maupun biaya, sehingga membuat layanan menjadi sulit diakses secara layak oleh masyarakat (Maryam, 2016). Kemudian adanya gangguan sistem yang kerap dirasakan oleh masyarakat oleh karena itu, untuk memastikan aplikasi tersebut benar-benar memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna, diperlukan evaluasi yang mendalam tentang sejauh mana aplikasi ini dapat memberikan kepuasan (Santoso, 2023). Survei kepuasan pengguna menjadi salah satu alat yang efektif dalam mengukur seberapa baik aplikasi tersebut diterima dan digunakan oleh target audiens (Damanis, Taufan, Seruanda, & Vidy, 2025).

METODE

Penelitian kuantitatif dengan desain observasional analitik serta pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi "Sepekan" selama tahun 2024 Pemerintah Kabupaten Gresik yaitu sebanyak 453 responden dan menggunakan data sekunder dari rekaman aplikasi tersebut.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *total sampling*. Data yang telah terkumpul akan dianalisis dengan menggunakan analisis bivariat dan univariat. Analisis univariat untuk menganalisis secara deskriptif dalam bentuk distribusi frekuensi dan tabulasi silang.

Pengambilan data dilakukan dengan pengisian kuesioner yang ditujukan pada masyarakat pengguna "Sepekan". Dalam konteks penelitian ini, variabel bebas berupa faktor kepuasan penggunaan aplikasi "Sepekan", variabel terikatnya adalah tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Tingkat kepuasan dibagi menjadi 2, puas jika skor yang didapat $\geq 50\%$ dan tidak puas jika skor yang didapat $< 50\%$.

Penelitian ini telah mendapat izin etik dari Pemerintahan Kabupaten Gresik dengan nomor surat: 005/KET/II.3.UMG?KEP/A/2025.

Tommi Indarto¹, Anik Nur Kholifah¹, Wiwik Widiyawati^{2*}, Endah Mulyani², Deah Dwi Musfara³

¹Bappeda Kabupaten Gresik

²Prodi Profesi Nurse, Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Gresik

³Prodi S1 Gizi, Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Gresik

Koresponding penulis: Wiwik Widiyawati. *Email: wiwikwidiyawati@umg.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i6.1218>

HASIL**Tabel Distribusi Demografi Karakteristik Responden (N=453)**

Variabel	Hasil	p-value
Umur (n/%) (Mean±SD)(Rentang)(Tahun)	(23.806±12.654)(12-76)	
12-15	6/1.8	
18-21	371/81.9	
25-30	41/9.1	
61-64	22/4.9	
69-72	5/1.1	
73-76	8/1.8	
Jenis Kelamin (n/%)		
Laki-laki	150/33.1	0.63
Perempuan	303/66.9	
Keperluan (n/%)		
Penelitian	336/74.2	0.5
Magang/PKL	97/21.4	
Survey	16/3.5	
KKN	4/0.9	
Pengusul (n/%)		
Universitas	421/92.9	0.08
SMA	18/4.0	
Badan Konsultan	9/2.0	
PT atau CV	4/0.9	
Yayasan	1/0.2	
Kepuasan (n/%)		
Tidak Puas	390/86.1	
Puas	63/13.9	

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa, rata-rata usia remaja adalah 12-76 tahun dengan nilai standar deviasi 12.654 dan terbanyak pada rentang usia 18-21 sebanyak 371 responden (81.9%), jenis kelamin perempuan sebanyak 303 responden (66.9%) dengan perolehan *p-value* sebesar 0.63. Keperluan penggunaan aplikasi untuk penelitian sebanyak 336 responden (74.2%) dengan *p-value* sebesar 0.5. Sementara pengusulan mayoritas untuk universitas sebanyak 421 responden (92.9%) dengan *p-value* sebesar 0.08 dan tingkat kepuasan terhadap aplikasi mayoritas tidak puas sebanyak 86.1%.

PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel di atas interpretasi tabulasi silang didapatkan, pengguna aplikasi *Sepekan* tidak puas, sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu 87.4% lebih besar dibanding dengan perempuan yaitu 86.8%. Jenis kelamin merupakan suatu perbedaan bentuk, sifat, serta fungsi biologis laki-laki dan juga perempuan yang menentukan perbedaan peran mereka dalam organ reproduksi (Artaria, 2016). Terdapat perbedaan antara kepuasan laki-laki dan perempuan dalam penggunaan aplikasi “Sepekan”, namun saat dilakukan uji univariat

Tommi Indarto¹, Anik Nur Kholifah¹, Wiwik Widiyawati^{2*}, Endah Mulyani², Deah Dwi Musfara³

¹Bappeda Kabupaten Gresik

²Prodi Profesi Nurse, Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Gresik

³Prodi S1 Gizi, Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Gresik

Koresponding penulis: Wiwik Widiyawati. *Email: wiwikwidiyawati@umg.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i6.1218>

Survei kepuasan terhadap penggunaan aplikasi "Sepekan"

tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dan kepuasan dengan diperoleh *p-value* (0.63) (Latif & Yuwono, 2021). Tidak ada bukti yang menunjukkan hubungan signifikan antara jenis kelamin dan tingkat kepuasan terhadap aplikasi pemerintah daerah (Amalia, Putra, & Fannya, 2024). Adanya perbedaan kepuasan antara laki-laki dan perempuan dalam pelayanan aplikasi "Sepekan" bisa disebabkan karena adanya perbedaan persepsi. Menurut peneliti, laki-laki cenderung lebih menghargai efisiensi, apabila aplikasi memerlukan terlalu banyak langkah untuk mencapai tujuan, hal ini dapat mengurangi kepuasan.

Usia memiliki pengertian umur individu yang terhitung mulai individu dilahirkan hingga berulang tahun. Variabel usia pengguna *Sepekan* yang tidak puas sebagian besar berusia remaja awal yaitu 100% dibandingkan dengan lansia akhir yaitu 75%, sedangkan yang puas lansia akhir (Jannah, Yacob, & Julianto, 2017). Saat dilakukan uji univariat tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dan kepuasan dengan diperoleh *p-value* (0.47). Hubungan antara usia dan kepuasan pengguna layanan *telemedicine* memiliki nilai signifikansi 0.069 yang lebih besar dari 0.05, sehingga menunjukkan bahwa keduanya tidak memiliki korelasi yang signifikan (Hastuti, Paramarta, Utojo, & Yuliaty, 2025). Hal ini disebabkan oleh aplikasi pemerintah daerah seringkali memiliki desain yang kurang menarik bagi remaja yang terbiasa dengan antarmuka modern dan interaktif, seperti yang ada di aplikasi populer, di mana remaja cenderung menyukai aplikasi dengan fitur interaktif, seperti forum diskusi, gamifikasi (Setiawan, Pustikayasa, Jayanegara, Setiawan, Putra, Yasa & Gunawan, 2023).

Pengguna *Sepekan* dilihat dari keperluan terhadap kepuasan, didapatkan ketidakpuasan sebagian besar oleh keperluan KKN yaitu 100% dibandingkan penelitian yaitu 84.5%. KKN merupakan kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh mahasiswa untuk pemenuhan nilai di masa perkuliahan, adanya ketidakpuasan, diperoleh dari tabel uji bivariat keperluan dengan ketidakpuasan tidak memiliki keterikatan yang signifikan (Zeyf, 2020). Hal ini bisa saja disebabkan oleh kurangnya panduan mengenai aplikasi, sehingga mahasiswa KKN yang baru pertama kali

menggunakan aplikasi mungkin merasa bingung jika tidak ada panduan penggunaan yang jelas, kemudian kendala aplikasi yang lambat atau tidak stabil dapat menghambat tugas mahasiswa di lapangan, terutama di daerah dengan koneksi internet yang buruk. Hal tersebut mampu membuat terciptanya rasa ketidakpuasan karena umumnya, mahasiswa KKN sangat membutuhkan perizinan yang segera untuk keberlanjutan kegiatan (Muhammad, 2018).

Pengusul dari pengguna *Sepekan* dilihat ketidakpuasan sebagian besar oleh yayasan atau PT maupun CV, yaitu sama-sama 100% dibandingkan dengan universitas yaitu 85.5%. Jumlah ketidakpuasan universitas lebih kecil dibandingkan CV, memungkinkan dikarenakan universitas cenderung membutuhkan aplikasi yang mampu mendukung program pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Selain itu, juga universitas cenderung menilai aplikasi berdasarkan kesesuaiannya dengan kebijakan publik dan kemudahan akses data yang relevan dengan akademik. Berbeda dengan CV yang mungkin menganggap aplikasi pemerintah kurang responsif terhadap kebutuhan bisnis atau lambat dalam pelayanannya (Setiawan, Pustikayasa, Jayanegara, Setiawan, Putra, Yasa, & Gunawan, 2023).

SIMPULAN

Berdasarkan uji chi-Square dan uji somer db pada variabel pengguna aplikasi *Sepekan* terhadap kepuasan, tidak ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara keduanya.

SARAN

Instansi terkait dapat melakukan perbaikan sistem, perbaiki *bug*, tingkatkan kecepatan, dan pastikan kompatibilitas dengan berbagai perangkat, serta menambahkan *live chat*, FAQ, atau tutorial dalam aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, F., & Hidayat, S. (2022). Pengaruh Efisiensi, Kemudahan, Dan Keamanan Informasi Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Fintech. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 7(02), 196-204.

Tomi Indarto¹, Anik Nur Kholifah¹, Wiwik Widiyawati^{2*}, Endah Mulyani², Deah Dwi Musfara³

¹Bappeda Kabupaten Gresik

²Prodi Profesi Nurse, Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Gresik

³Prodi S1 Gizi, Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Gresik

Koresponding penulis: Wiwik Widiyawati. *Email: wiwikwidiyawati@umg.ac.id

Survei kepuasan terhadap penggunaan aplikasi "Sepekan"

- Amalia, N. N., Putra, D. H., & Fannya, P. (2024). Hubungan Faktor Karakteristik Petugas Terhadap Kepuasan Sistem E-Puskesmas di Puskesmas Kecamatan Tambora. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 5(2), 132-138.
- Artaria, M. D. (2016). Dasar biologis variasi jenis kelamin, gender, dan orientasi seksual. *Jurnal BioKultur*, 5(2), 157-165.
- Atharidi, T. B. (2024). Perancangan Aplikasi Mobile Untuk Pemesanan Tiket Kereta Menggunakan Ux Journey. *Jurnal Repositor*, 6(3).
- Bimantoro, A., Pramesti, W. A., Bakti, S. W., Samudra, M. A., & Amrozi, Y. (2021). Paradoks etika pemanfaatan teknologi informasi di era 5.0. *Jurnal Teknologi Informasi*, 7(1), 58-68.
- Cholik, C. A. (2021). Perkembangan teknologi informasi komunikasi/ICT dalam berbagai bidang. *Jurnal Fakultas Teknik UNISA Kuningan*, 2(2), 39-46.
- Damanis, R., Taufan, D., Seruanda, Y., & Vidy, V. (2025). Analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi ibalikpapan menggunakan system usability scale (SUS). *Jurnal Komputer dan Teknologi*, 4(2), 95-99.
- Hastuti, R., Paramarta, V., Utojo, W., & Yuliaty, F. (2025). Pengaruh Usia, Kepercayaan dan Persepsi Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(2), 1289-1299.
- Hendriyaldi, H., Erida, E., & Yanti, O. (2022). Transformasi pelayanan publik digital di masa pandemi covid-19 untuk mewujudkan e-government di lingkungan pemerintah daerah kota jambi. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 17(3), 669-682.
- Jannah, M., Yacob, F., & Julianto, J. (2017). Rentang Kehidupan Manusia (life span development) dalam islam. *Gender Equality: International Journal of Child and Gender Studies*, 3(1), 97-114.
- Latif, A., & Yuwono, S. (2021). *Kepuasan Konsumen Di Tinjau Dari Jenis Kelamin Dan Frekuensi Pada Mahasiswa Pengguna Transportasi Online Gojek Di Kota Surakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal ilmu politik dan komunikasi*, 6(1).
- Muhammad, A. A. (2018). Strategi Komunikasi Guru Dalam Pembentukan Karakter Islami Murid Paud Smart Raudhoh Jakarta Pusat.
- Rachmatullah, N., & Purwani, F. (2022). Analisis pentingnya digitalisasi & infrastruktur teknologi informasi dalam institusi pemerintahan: E-Government. *Jurnal Fasikom*, 12(1), 14-19.
- Risyah, P. I. (2024). *Analisis Penggunaan Aplikasi Pendidikan di Perangkat Bergerak Oleh Warganet Indonesia* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Santoso, M. H. (2023). Pengembangan aplikasi mobile yang user-friendly: Strategi desain UX. *literacy notes*, 1(1).
- Sesmiarni, Z. (2025). Pemanfaatan platform digital dalam meningkatkan mutu pendidikan. *Dirasah: Jurnal Studi Ilmu Dan Manajemen Pendidikan Islam*, 8(1), 393-405.
- Setiawan, Z., Pustikayasa, I. M., Jayanegara, I. N., Setiawan, I. N. A. F., Putra, I. N. A. S., Yasa, I. W. A. P., & Gunawan, I. G. D. (2023). *Pendidikan Multimedia: Konsep dan Aplikasi pada era revolusi industri 4.0 menuju society 5.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Wahyuni, S., Tasril, V., & Prayoga, J. (2022). Desain Aplikasi Game Edukasi Pada Siswa Kelas 2 Sd Negeri 024777 Binjai. *Warta Dharmawangsa*, 16(4), 758-768.
- Zeyf, F. W. (2020). *Pengaruh Labelisasi Halal, Religiositas, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Makanan Dan Minuman Kemasan Impor (Studi Pada Mahasiswa Febi Uin Ar-Raniry Banda Aceh)* (Doctoral dissertation, UIN AR-RANIRY).

Tomi Indarto¹, Anik Nur Kholifah¹, Wiwik Widiyawati^{2*}, Endah Mulyani², Deah Dwi Musfara³

¹Bappeda Kabupaten Gresik

²Prodi Profesi Nurse, Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Gresik

³Prodi S1 Gizi, Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Gresik

Koresponding penulis: Wiwik Widiyawati. *Email: wiwikwidiyawati@umg.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i6.1218>