

**IMPLEMENTASI END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DALAM
PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN
SISTEM AKADEMIK (SISAK)**

Malahayati^{1*}, Ebtaria Nadeak²

Prodi D III Manajemen Informatika, Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

Korespondensi e-mail: ¹malahayati@polsri.ac.id

Abstrak

Penggunaan SISAK pada Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang ditinjau untuk mengukur tingkat kinerjanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja sistem akademik dengan menggunakan pendekatan model pengguna akhir komputer end-user computing satisfaction yang berfokus pada kepuasan pengguna yang mencakup lima dimensi; content, accuracy, format, ease of use, timeliness. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner online dengan 53 responden yang merupakan mahasiswa prodi D III Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengguna SISAK sebesar content dengan nilai 3,71, accuracy berada pada angka 3,74, format berada pada angka 3,55, ease of use berada pada angka 3,74 dan timeliness berada pada angka 3, 40. Dari hasil penelitian ini sebagai masukan bagi Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang khususnya untuk SISAK dikaitkan dengan lima variabel yang ada masih harus dan terus ditingkatkan lagi. Tingkat kepuasan pengguna akan mempengaruhi kesuksesan dalam penerapan SISAK.

Kata kunci: EUCS, Pengukuran, Kepuasan Pengguna.

Abstract

The use of SISAK at the Sriwijaya Palembang State Polytechnic was reviewed to measure its level of performance. This research aims to determine the level of academic system performance using an end-user computing satisfaction model approach which focuses on user satisfaction which includes five dimensions; content, accuracy, format, ease of use, timeliness. The data in this research was collected using an online questionnaire with 53 respondents who were students of the D III Informatics Management study program at the Sriwijaya Palembang State Polytechnic. The results of this research are that the level of satisfaction of SISAK users is that content is 3.71, accuracy is 3.74, format is 3.55, ease of use is 3.74 and timeliness is 3.40. . The results of this research serve as input for the Sriwijaya Palembang State Polytechnic, especially for SISAK, in relation to the five existing variables that still need to be improved. The level of user satisfaction will influence the success of implementing SISAK.

Keywords: EUCS, Measurement, User Satisfaction.

PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, sistem akademik menjadi tulang punggung bagi lembaga pendidikan untuk memberikan layanan yang efektif dan efisien kepada para penggunanya. Kualitas sistem akademik tidak hanya mempengaruhi kinerja administratif suatu institusi, tetapi juga

berdampak langsung pada pengalaman pengguna, baik itu mahasiswa, dosen, maupun staf administrasi. Lembaga pendidikan Politeknik Negeri Sriwijaya merupakan salah satu perguruan tinggi yang diselenggarakan oleh pemerintah yang bertugas dibidang pendidikan yang telah menerapkan sistem informasi serta memanfaatkan peranan teknologi informasi dalam proses operasional lembaganya. salah satu pemanfaatan teknologi dalam pelayanan aktivitas akademik adalah sistem akademik.

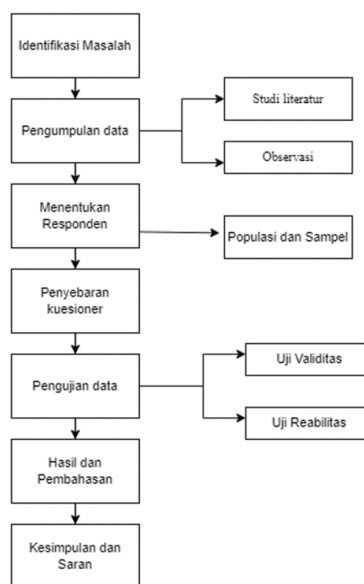
Pengukuran kinerja sistem merupakan strategi lembaga untuk mengetahui keunggulan dari penerapan sistem yang dimiliki[1]. Dalam konteks ini, kepuasan pengguna menjadi faktor kunci dalam menilai kualitas sebuah sistem akademik. Kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana sistem tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan para pengguna. Untuk mendukung evaluasi yang komprehensif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Pengelola sistem akademik dituntut untuk memiliki kemampuan dalam merancang dan melakukan pengolahan data dengan baik agar sistem akademik yang dikelola dapat berkelanjutan dan senantiasa digunakan para pengguna, pengukuran kinerja sistem akademik bertujuan agar dapat membantu dalam meningkatkan kinerja sistem semaksimal mungkin.

Model yang dapat diimplementasikan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna adalah *End User Computing Satisfaction* [2]. Model EUCS terdiri atas *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* [3]. EUCS menjadi landasan yang relevan. EUCS menyediakan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi berbagai aspek penggunaan sistem teknologi informasi, termasuk kemudahan penggunaan, kinerja sistem, respons sistem, dan dukungan teknis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem akademik yang digunakan penelitian ini bertujuan untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa melalui sisak serta mengeksplorasi implementasi EUCS dalam pengukuran tingkat kepuasan penggunaan sistem akademik. Dengan mengintegrasikan konsep EUCS ke dalam evaluasi sistem akademik, diharapkan penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna dan strategi untuk meningkatkan kualitas sistem akademik.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian digunakan untuk membantu peneliti dalam melakukan tahapan penelitian dari proses awal sampai akhir penulisan. Berikut ini adalah tahapan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang dapat dilihat pada Gambar 1 berikut.



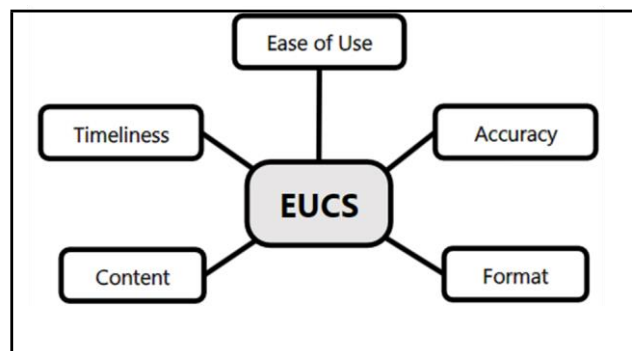
Gambar 1. tahapan penelitian

Ada tujuh tahapan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- Identifikasi masalah, mengidentifikasi permasalahan sebagai suatu langkah awal dalam penelitian.
- Pengumpulan data, proses pengumpulan data dengan berbagai informasi terkait penelitian dari studi literatur dan observasi.
- Menentukan responden, menentukan tujuan dan kriteria untuk mendapatkan data dalam penelitian.
- Penyebaran kuesioner, Untuk mengumpulkan data penelitian, buatlah serangkaian pertanyaan yang diajukan dan ditanggapi oleh responden.
- Pengujian data, pengujian data yang telah dikumpulkan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dalam instrumen penelitian ini.
- Hasil dan pembahasan, menghasilkan hasil analisis data yang telah melalui proses pengujian yang kemudian di kelompokkan berdasarkan skala interval yang selanjutnya dideskripsikan dalam pembahasan.
- Kesimpulan dan saran, menarik kesimpulan dari hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna.

Model Penelitian

End user computing statisfaction adalah model pengukuran yang menilai kepuasan pengguna sistem informasi. *End-User Computing Satisfaction* yang disingkat EUCS merupakan model pengukuran yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi berdasarkan dimensi atau faktor kepuasan. Model pengukuran yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh terdiri dari 5 faktor yang mengukur kepuasan pengguna akhir dalam sistem informasi yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*[3].



Gambar 2. model EUCS [3]

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna menggunakan berdasarkan variabel EUSC dan indikator dalam penelitian ini[4]. Untuk item pengukuran/indikator yang digunakan sebagai variabel yang diamati, peneliti menggunakan 12 item pengukuran dari model EUCS. Indikator yang dijadikan sebagai instrumen dalam penelitian dapat dilihat pada Tabel 1. Berikut:

Tabel 1. Instrumen penelitian

Variabel	Kode	Indikator
Content (X1)	C1	Sisak menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dengan tepat dan benar
	C2	Sisak mempunyai layanan layanan yang mendukung proses pelayanan secara lengkap
	C3	Sisak mempunyai keseragaman informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna
Accuracy	A1	Sisak menyediakan informasi yang akurat sesuai dengan keinginan pengguna
	A2	Sisak memberikan informasi sesuai dengan hak akses pengguna yang membutuhkan
	A3	Sisak memberikan hasil sesuai dengan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna
Format	F1	Semua layanan akademik sudah ada di Sisak
	F2	Tata letak konten Sisak sudah baik dan benar
	F3	Tampilan Sisak berkualitas dan menarik
Ease of Use	E1	Menyediakan petunjuk pengguna dengan benar, tepat dan lengkap
	E2	Pengguna dapat menggunakan sisak dengan mudah
	E3	Menyediakan/sudah dilengkapi tombol navigasi yang jelas dalam menggunakannya

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini yaitu mahasiswa D III prodi Manajemen Informatika pengguna Sistem akademik yang jumlahnya 532. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang ada pada populasi [5]. Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan teknik *purposive sampling* dengan menentukan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. maka sampel penelitian yang diambil adalah mahasiswa D III Program Studi Manajemen Informatika adalah 53 sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari kuesioner yang dibagikan, jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 53 orang yang terdiri 64 % perempuan dan 36 % laki-laki. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa D3 Manajemen Informatika di Politeknik Negeri Sriwijaya. Usia responden paling banyak adalah 66 % yang berada pada usia 19-20 tahun. Dari semua respon dalam penelitian ini, rata-rata lama penggunaan Sisak sebanyak 64 % adalah 2 tahun. Sementara itu, frekuensi penggunaan sisak oleh responden mahasiswa paling banyak di gunakan secara mingguan yakni 34 %. Rincian karakteristik dari responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	f	persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	19	36%
Perempuan	34	64%
Usia		
17-18	4	8%
19-20	35	66%
21-22	13	25%
23-24	1	2%
Lama Penggunaan		
1 tahun	3	6%
2 tahun	34	64%
3 tahun	16	30%
Frekuensi Penggunaan		
setiap beberapa jam	6	11%

sehari-hari	13	25%
mingguan	18	34%
Bulanan	16	30%

Sumber: Data diolah, 2024

Uji Validitas dan Reabilitas

Dalam penelitian ini, kuseiner yang telah di dapat dari responden dilakukan uji validitas dengan tujuan untuk mengetahui kevalidan angket kuesioner yang dilakukan oleh peneliti untuk mengukur hasil yang lebih maksimal. Uji validitas ini merupakan cara untuk memastikan bahwa butir yang ada pada pertanyaan setiap kuesioner yang diberikan kepada responden dapat mempresentasikan dengan apa yang hendak diukur peneliti [6]. Adapun yang menjadi syarat pengujian yang valid pada penelitian ini adalah nilai r hitung $>$ r tabel (10 %). Nilai signifikansi 0,05 (10%) yakni $df = n-2$ dengan 0, 0.224. Berdasarkan hasil uji validitas, butir-butir pertanyaan tidak ada nilainya dibawah 0.22411. Adapun hasil Uji Validitas pada masing-masing variabel penelitian dapat dilihat pada variabel berikut:

Tabel 3. Tabel Hasil Analisis Uji Validitas Instrumen

Variabel	No Item	R hitung	R tabel 5 % (53)	Keterangan
Content	C1	0.829	0.2241	Valid
	C2	0.866	0.2241	Valid
	C3	0.799	0.2241	Valid
Accuracy	A1	0.896	0.2241	Valid
	A2	0.776	0.2241	Valid
	A3	0.840	0.2241	Valid
Format	F1	0.828	0.2241	Valid
	F2	0.813	0.2241	Valid
	F3	0.822	0.2241	Valid
Ease of use	E1	0.842	0.2241	Valid
	E2	0.781	0.2241	Valid
	E3	0.843	0.2241	Valid
Timeless	T1	0.815	0.2241	Valid
	T2	0.862	0.2241	Valid

T3	0.846	0.2241	Valid
----	-------	--------	-------

Sumber: Data diolah, 2024

Setelah dilakukan uji validitas pada instrumen, maka tahap selanjutnya adalah uji reabilitas pada instrumen. Tujuan dilakukan uji reabilita ini adalah untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok inividu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Reabilitas terpenuhi jika nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh > 0.07 [6]. Berdasarkan hasil uji reabilitas, dapat diketahui bahwa asumsi reabilitas telah terpenuhi dengan nilai Cronbach's Alpha 0,967. Adapun hasil uji dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4. Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of item
0.967	0.968	15

Sumber: Data diolah, 2024

Tabel 5. Tingkat Pengukuran Kepuasan keseluruhan

Variabel	rata-rata kepuasan	skala interval	keterangan
<i>Content</i>	3,71	4	setuju
<i>Accuracy</i>	3,75	4	setuju
<i>Format</i>	3,55	4	setuju
<i>Ease of use</i>	3,74	4	setuju
<i>Timeless</i>	3,40	3	ragu-ragu

Sumber: Data diolah, 2024

Mengukur kepuasan penggunaan SISAK diperoleh dari hasil deskriptif dengan skala interval sesuai dengan tabel 5. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan responden terhadap SISAK dilihat dari kelima aspek kepuasan pengguna rata-rata berada pada kategori setuju, namun untuk aspek timeless responden banyak yang masih ragu-ragu. Hal ini sejalan dengan penelitian Yanuar Nurdiansyah dimana aspek *accuracy* dan *format* dengan analisis deskriptif diperoleh hasil setuju, dalam artian bahwa pengguna merasakan setuju atau puas dalam penggunaan website[7]. Aspek *content* memiliki kategori memilih jawaban setuju, sehingga untuk lebih memaksimalkannya perlu memberikan konten-konten yang terbaru, dan terpercaya[8]. Pada aspek *Ease of Use* memperoleh hasil pada kategori setuju atau puas, yakni pengguna aplikasi merasa mudah dalam proses mengoperasikan sistem informasi aplikasi [9].

Banyak pengguna yang menyatakan ragu-ragu pada aspek *timeless* dikarenakan kecepatan dalam mengakses SISAK terkadang lambat sehingga membutuhkan waktu untuk loading ke halaman tampilan, mengalami error ketika digunakan oleh pengguna, serta lambannya waktu tanggap dalam memberikan pelayanan informasi yang dihasilkan oleh SISAK dan terkadang

belum sepenuhnya akurat. Timeliness dapat dinilai dari informasi yang terkini, ketersediaan informasi setiap waktu, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan. Oleh karena itu untuk rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan yang baik pada pengguna dari aspek *timeless* perlu memperhatikan dimensi pada kecepatan sistem menyajikan data informasi, real time, yang artinya adalah bahwa setiap user dapat melakukan input sehingga langsung diproses dan mengeluarkan output secara cepat dalam sistem[10] karena itu penggunaan SISAK dalam variabel *timeless* sangat perlu diperbaiki dan ditingkatkan karena satu-satunya dari keseluruhan variabel yang memiliki keterangan ragu-ragu. Adanya keraguan pengguna terhadap SISAK menunjukkan bahwa kualitas sistem akademik perlu ditingkatkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan yaitu kepuasan pengguna penerapan Sistem Akademik Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang pengguna akhir sudah merasa setuju atau puas dalam penerapan SISAK. Berdasarkan hasil analisis menggunakan EUCS, pengguna SISAK pada variabel *content* dengan nilai 3,71, *accuracy* berada pada angka 3,74, *format* berada pada angka 3,55, *ease of use* berada pada angka 3,74 dan *timeliness* berada pada angka 3, 40. Dengan hasil rata-rata setuju atau puas dengan penerapan SISAK. tetapi pada variabel *timeless* mendapat hasil ragu-ragu sehingga perlu ditingkatkan penerapan SISAK perlu ditingkatkan kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]E. Malahayati; Nadeak, "Implementasi Mc Call dalam Pengukuran Kualitas SIAKAD (Sistem Informasi Akademik) IMPLEMENTATION OF MC CALL IN SIAKAD (ACADEMIC INFORMATION SYSTEM) QUALITY MEASUREMENT," *TEKNOMATIKA*, vol. 13, no. 01, 2023.
- [2]A. Padalia and T. Natsir, "End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model: Implementation of Learning Management System (LMS) on Students Satisfaction at Universities," *International Journal of Environment, Engineering and Education*, vol. 4, no. 3, pp. 100–107, Dec. 2022, doi: 10.55151/ijeedu.v4i3.72.
- [3]W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," *MIS Quarterly*, vol. 12, no. 2, p. 259, Jun. 1988, doi: 10.2307/248851.
- [4]L. Darwati, "ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OVO MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)," 2022. [Online]. Available: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- [5]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- [6]I. Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegor, 2006.
- [7]Y. Nurdiansyah, E. Putri, A. Wulandari, D. Ayu, and R. Wulandari, "Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Layanan Website SKCK Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: Banyuwangi) 1," 2020.
- [8]D. Rosa Indah and N. Nurfadillah, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website PalTV Dengan Metode EUCS", doi: 10.25077/TEKNOSI.v8i2.2022.089-097.

-
- [9] M. Z. Yang and J. I. Sihotang, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat," 2022. [Online]. Available: <https://e-journal.unper.ac.id/index.php/informatics>
- [10] M. Azwar and I. Surandari, "Evaluating The Library Website Of The Indonesian Ministry Of Education And Culture Through The End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model," 2022. [Online]. Available: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac>