

## Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction

Reza Saputra\*, M Rudi Sanjaya

Fakultas Ilmu Komputer, Sistem Informasi, Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia

Email: <sup>1</sup>\*09031382025114@student.unsri.ac.id, <sup>2</sup>m.rudi.sjy@ilkom.unsri.ac.id

Email Penulis Korespondensi: 09031382025114@student.unsri.ac.id

**Abstrak**—Sistem Informasi Akademik (SIMAK) adalah layanan informasi akademik yang disediakan oleh Universitas Sriwijaya dan pada dasarnya adalah mekanisme yang digunakan untuk mengelola informasi dan statistik akademik didalamnya. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna merupakan parameter yang penting untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan dari sistem yang sedang berjalan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan website sistem informasi akademik fasilkom unsri, metode digunakan adalah metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) yang yang dinilai dari aspek konten, format, akurasi, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan sebuah angket yang disebar ke pengguna SIMAK. Hasil uji validitas dan reliabilitas dari pengujian pertanyaan kuesioner mendapat hasil valid dan realible. Dalam perhitungan data hasil kuesioner menggunakan rumus rata-rata kepuasan dan kategori Kaplan dan Norton. Hasil dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas fitur-fitur website sistem informasi akademik fasilkom unsri, jumlah dari 313 responden penelitian menunjukkan dari kelima aspek yaitu Akurasi, Konten, Format, Ketepatan Waktu, Kemudahan Pengguna berada pada kategori puas dan menjadi saran kepada developer untuk tetap menjaga dan meningkatkan website SIMAK tersebut.

**Kata Kunci** : Sistem Informasi Akademik; EUCS; Kepuasan; Pengguna; Kuesioner

**Abstract**—Academic Information System (SIMAK) is an academic information service provided by Sriwijaya University and is basically a mechanism used to manage academic and statistical information in it. The purpose of this research is to measure the level of user satisfaction in using the academic information system website, the method used is the EUCS (End-User Computing Satisfaction) method which is assessed from the aspects of content, format, accuracy, user convenience and timeliness. Data collection in this study used a questionnaire distributed to SIMAK users. The validity and reliability test results of the questionnaire questions are valid and reliable. In calculating the data from the questionnaire results using the average satisfaction formula and the Kaplan and Norton categories. The results of this study are to improve the quality of the features of the academic information system website fasilkom unsri, the number of research respondents as many as 313 people showed from the five aspects namely Accuracy, Content, Format, Timeliness, User Convenience are in the satisfied category and become suggestions to developers to maintain and improve the SIMAK website.

**Keywords**: Academic Information Systems; End User Computing Satisfaction; Satisfaction; Users; Questionnaires

### 1. PENDAHULUAN

Dewasa ini, tujuan utama dari pemanfaatan teknologi informasi adalah untuk tetap menjadi yang terdepan dalam memberikan layanan informasi akademik terbaik melalui persaingan [1]. Adanya penggunaan teknologi tersebut, berbagai institusi Pendidikan sudah melakukan berbagai pengembangan salah satunya yaitu, mengembangkan sistem informasi keilmuan yang dengan mudah digunakan oleh *user* melalui internet. Sistem informasi akademik ini merupakan sebuah media yang di aplikasikan untuk mengelola data dan informasi akademik, dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi para penggunanya [2]. Saat ini, SIMAK atau layanan Sistem Informasi Akademik telah menjadi bagian dari operasional Universitas Sriwijaya sejak tahun 2008. Sistem Informasi Akademik Unsri dapat digunakan dan diakses oleh Dosen, Mahasiswa, Administrasi Program Studi, dan Administrasi Akademik.

Kualitas pelayanan dari suatu sistem juga akan menciptakan kepuasan pengguna terhadap suatu layanan sistem yang dibuat [3]. Dalam hal ini, perilaku pengguna dalam mengakses sistem informasi akademik digunakan untuk memastikan keuntungan yang dapat diperoleh pengguna dari sistem tersebut. Kualitas dari *website* mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Menilai kegunaan dan keberhasilan sebuah sistem sangat bergantung pada tingkat kepuasan yang ditunjukkan oleh para pengguna *website*. Namun, di sisi lain terdapat permasalahan dari penggunaan Sistem Informasi Akademik yang ada di Fasilkom Universitas Sriwijaya yang berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan yaitu pengguna/*user* menilai bahwa *website* SIMAK kadang mengalami error dan kesalahan input dari *website* yang dilakukan oleh *user*.

Beberapa faktor yang akan dievaluasi dalam riset ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah tata letak antarmuka, kemudahan dalam mengakses situs web SIMAK, kecepatan dalam mencari informasi, dan aksesibilitas terhadap sumber daya yang diperlukan. Untuk menguji tingkat kepuasan, pendekatan EUCS ini termasuk metode yang tepat pada pengukuran kepuasan pengguna akhir. Beberapa peneliti lain yang telah menguji model ini dan mendapatkan temuan ini mengindikasikan bahwa tidak memiliki pembeda yang mencolok walaupun instrumen sudah dijelaskan pada beberapa dialek [4]. Dalam penggunaan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang sudah dirancang dalam evaluasi kesuksesan sistem informasi dengan berfokus pada kepuasan terdapat lima komponen yang harus dipenuhi yakni, konten, bentuk, akurasi, ketepatan waktu, dan kemudahan pengguna [5].

Adapun penelitian terdahulu dengan menggunakan metode yang sama yaitu metode EUCS diantaranya dilakukan oleh I Gusti Ngurah Satria Wijaya dan I Wayan Kayun Suwastika mengenai Analisis Kepuasan Pengguna *E-Learning* Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) [3] dalam penelitian yang dilakukan ini melibatkan

empat langkah, yaitu mengeksplorasi konsep, meneliti, mengumpulkan dan menganalisis data, dan menarik kesimpulan. Teknik EUCS menggunakan berbagai parameter untuk mengukur kepuasan, termasuk aspek-aspek seperti konten, presisi, tata letak, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan sistem. Lalu, untuk Teknik sampel yang dipergunakan yaitu *simple random sampling* dengan responden sejumlah 100 orang. Dan hasil uji kredibilitas dengan *cronbach's alpha* membuktikan bahwa angka *cronbach's alpha* sebesar 0,898. Item dianggap reliabel jika nilai reliabilitas > 0,6, dari sini dapat kita simpulkan bahwa semua item realible. Nilai akhir adalah 3,8425 untuk konten, 3,825 untuk akurasi, 3,703 untuk bentuk, 3,600 untuk kegunaan dan 3,709 untuk kemutakhiran. Dari hasil evaluasi, kami menemukan bahwa nilai evaluasi dari 5 indikator adalah 3 atau lebih tinggi. Hal demikian membuktikan bahwa mahasiswa secara keseluruhan sangat puas dengan platform pembelajaran elektronik STIKOM Bali saat ini.

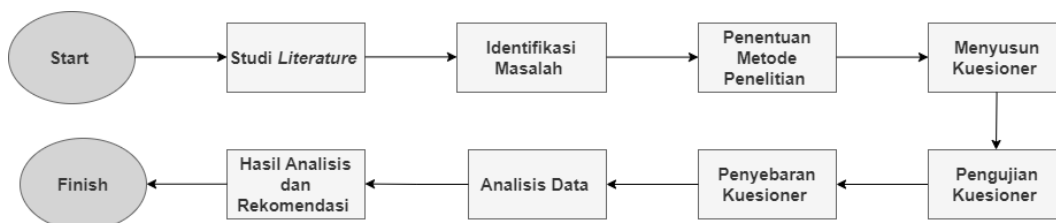
Lalu, untuk penelitian lain diantaranya dilakukan oleh Ratih Prabawanti dan Denny Jean Cross Sihombing mengenai “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi *E Commerce* Menggunakan metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*)” [6]. Dalam penelitiannya ini juga menggunakan metode survei yaitu kuesioner yang disebar luaskan kepada mahasiswa yang ada di wilayah DKI Jakarta yang menggunakan aplikasi shopee dengan total banyak responden sebanyak 100 orang. Kemudian diperoleh angka r tabel dari 100 responden dengan angka 0,196 dan r tabel valid. Dan untuk hasil-nya setelah mengumpulkan dan menganalisis data melalui berbagai tes seperti validitas, reliabilitas, uji-F, koefisien determinasi, korelasi, dan uji-T, kami dapat mengidentifikasi variabel yang memiliki dampak signifikan dan positif pada pengguna. Variabel-variabel tersebut adalah *Ease Of Use*, *Timeliness*, dan *Fulfillment*, yang ditemukan signifikan secara statistik dengan p-value di bawah 0,05 dan nilai korelasi Pearson yang tinggi Koefisien uji determinasi menunjukkan bahwa variabel independen menyumbang 78,7% dari kepuasan pengguna.

Adapun dari penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* sistem informasi akademik fasikom unsri dengan menggunakan uji validitas dan reabilitas dari sisi *Ease Of Use*, *Timeliness*, dan *Fulfillment*. Setiap variable akan di uji menggunakan metode EUCS untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam mengakses website SIMAK.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan *studi literature*, studi pustaka, observasi, dan kuesioner penelitian. Studi pustaka merupakan tahapan awal yang digunakan, diantaranya membaca, mempelajari, dan menelaah literatur yang diperoleh dari jurnal, buku, serta penelitian terdahulu terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti. Adapun alur penelitian yang diterapkan, yaitu :



Gambar 1. Alur Penelitian

Berdasarkan gambar dari alur penelitian diatas, alur pertama dari penelitian ini adalah *studi literature* dilanjutkan dengan mengidentifikasi masalah apa yang ada pada penelitian ini lalu metode apa yang tepat untuk mendapatkan solusi dari permasalahan tersebut. Lalu, untuk membantu pengumpulan data dilakukan penyebaran angket kuesioner yang setelahnya akan dianalisis hasil dan rekomendasi solusi dari penelitian ini. Berikut merupakan perhitungan populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (1)$$
$$n = \frac{1400}{1 + 1400 (0.05)^2}$$
$$n = \frac{1400}{4,5}$$
$$n = \pm 311 \text{ orang}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N= Ukuran Populasi

e = persentase kelonggaran kesalahan (0,05)

## 2.2 Instrumen Pertanyaan

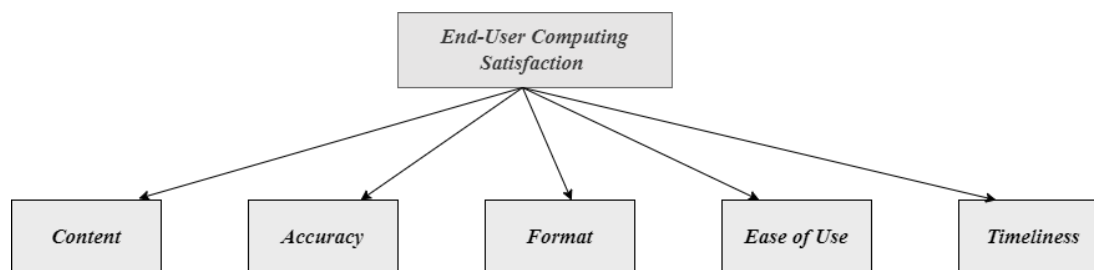
Berikut dibawah ini merupakan instrument pertanyaan-pertanyaan kuesioner untuk setiap aspek yang dipergunakan pada penelitian ini:

**Tabel 1.** Instrument Pertanyaan-Pertanyaan Kuesioner

| No | Aspek                            | Indikator | Pertanyaan                                                                                                                                                                                                           | Sumber |
|----|----------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1  | Konten (Content)                 | A1        | Situs <i>website</i> SIMAK Fasilkom Unsri menginformasikan terkait akademik yang akurat berdasarkan kebutuhan.                                                                                                       | [7]    |
|    |                                  | A2        | <i>Website</i> SIMAK Fasilkom Unsri menyajikan informasi yang relevan dan lengkap. Misalnya, detail informasi mata kuliah, informasi dosen yang mengampu, dsb.                                                       |        |
|    |                                  | A3        | Isi dan informasi dari <i>website</i> SIMAK mudah dipahami oleh pengguna                                                                                                                                             |        |
| 2  | Akurat (Accuracy)                | AC1       | <i>Website</i> SIMAK pada saat diakses selalu menunjukkan halaman menurut permintaan pengguna                                                                                                                        | [7]    |
|    |                                  | AC2       | Tampilan <i>website</i> SIMAK pada saat meng-klik menu akan selalu menampilkan halaman yang sesuai                                                                                                                   |        |
|    |                                  | AC3       | <i>Website</i> SIMAK bebas dari error/kesalahan. Seperti, salah input, gagal mengirim data, dsb                                                                                                                      |        |
| 3  | Format                           | F1        | Tampilan halaman web SIMAK memiliki struktur yang mudah dipahami pengguna                                                                                                                                            | [7]    |
|    |                                  | F2        | Tata letak warna pada keseluruhan di <i>website</i> memberikan tampilan yang tepat dan menarik                                                                                                                       |        |
|    |                                  | F3        | Desain tampilan dari web SIMAK memiliki <i>layout</i> dan memberikan informasi yang dapat dipahami pengguna                                                                                                          |        |
| 4  | Ease of Use (Kemudahan Pengguna) | E1        | <i>Website</i> SIMAK mudah dipahami penggunaanya                                                                                                                                                                     | [7]    |
|    |                                  | E2        | <i>Website</i> SIMAK dapat diakses dimana saja dan kapan saja                                                                                                                                                        |        |
|    |                                  | E3        | <i>Website</i> SIMAK Unsri menyediakan tombol navigasi yang mudah dalam penggunaanya. Seperti, tombol navigasi data akademik yang menampilkan informasi akademik mahasiswa yang bersangkutan                         |        |
| 5  | Timeliness (Ketepatan Waktu)     | T1        | <i>Website</i> SIMAK cepat diakses dan merespons dengan cepat berdasarkan kebutuhan pengguna. Sebagai contoh, dengan koneksi yang baik, untuk mengakses sebuah halaman Anda tidak perlu menunggu lebih dari 20 detik | [7]    |
|    |                                  | T2        | <i>Website</i> SIMAK memberi informasi yang up-to-date. Contohnya, pada saat timeline pengisian KRS mahasiswa                                                                                                        |        |

## 2.3 End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Untuk menilai tingkat kepuasan pengguna dari sebuah sistem salah satu model yang dapat digunakan ialah pendekatan EUCS [8]. Dalam pendekatan EUCS memiliki beberapa komponen penilaian yang digunakan untuk menilai kepuasan sebuah sistem, yaitu :



**Gambar 2.** Aspek Metode EUCS

1. Aspek Content (Konten)  
Aspek Konten mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan modul dan operasi sistem yang dapat diakses oleh pengguna, bersama dengan data yang dibuat oleh sistem. Variabel konten ini pun menentukan apakah sistem dapat menciptakan data yang relevan yang memenuhi permintaan dan kebutuhan pengguna [9].
2. Aspek Accuracy (Akurasi)  
Aspek Accuracy mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna sehubungan dengan ketepatan informasi yang dihasilkan oleh sistem setelah menerima data masukan. Keakuratan sistem dipastikan dengan memeriksa tingkat kesalahan hasil yang dihasilkan saat menangani input pengguna [10].
3. Aspek Format

Aspek Format menilai kepuasan pengguna berdasarkan estetika dan daya tarik visual antarmuka sistem, serta struktur laporan atau data dari sistem [11].

4. Aspek *Ease of Use* (Kemudahan pengguna)

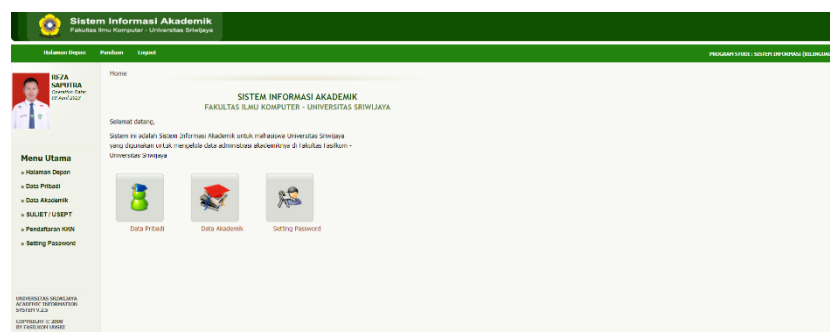
Aspek ini mengevaluasi kepuasan pengguna sehubungan dengan kesederhanaan penggunaan atau kemampuan manuver yang mudah dalam menggunakan sistem [12]

5. Aspek *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Aspek Kepatuhan Waktu mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna sehubungan pada ketepatan waktu untuk memberikan informasi dan keterangan yang diminta oleh pengguna [13].

## 2.4 Website SIMAK Fasilkom Unsri

Akademik adalah bidang Pendidikan yang terkait dengan IPTEK dengan fungsinya adalah meningkatkan pengetahuan dalam segi pembelajaran [14]. Sistem informasi akademik pada dasarnya adalah mekanisme yang diaplikasikan untuk mengelola informasi dan statistik akademik di dalamnya, sehingga memungkinkan para penggunanya [2]. Berikut merupakan tampilan awal dari *website* SIMAK:



Gambar 3. Tampilan *website* SIMAK

Pada *website* tersebut, tampilan awal akan tersedia 3 menu utama yang dapat diakses pengguna yaitu, menu data pribadi, menu data akademik, dan menu *setting password*.

## 2.5 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan parameter untuk mengevaluasi keunggulan dan kelemahan sistem yang sedang berjalan atau diterapkan, serta menjadi acuan dalam mengembangkan sistem tersebut [15]. Kepuasan pengguna juga merupakan faktor penting dalam keberhasilan pengembangan sistem informasi [16]. Ketergantungan sistem informasi diukur dari kualitas dan kapasitasnya yang luar biasa untuk memenuhi kepuasan pengguna.

## 2.6 Populasi dan Sampel

### 2.6.1 Populasi

Populasi yaitu semua kumpulan dari mana informasi akan diperoleh atau subjek penyelidikan yang merupakan titik fokus dan asal informasi penelitian. Target penyelidikan dapat mencakup individu, makhluk, flora, indikasi, prinsip, insiden, pandangan, dan sejenisnya [17]. Populasi penelitiannya yakni mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer di Universitas Sriwijaya yang pernah mengakses Sistem Informasi Akademik.

### 2.6.2 Sampel

Sampel ialah segmen masyarakat yang memiliki ciri-ciri yang identik dengan masyarakat. Atau, dapat disimpulkan bahwa sampel adalah penggambaran masyarakat yang telah diekstraksi melalui teknik tertentu [17]. Sampel penelitiannya diambil sebanyak 313 orang mahasiswa di Fakultas Ilmu Komputer berdasarkan penyebaran hasil kuesioner yang sudah diterapkan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Instrumen Penelitian

Skala penelitian dijadikan alat dalam menghimpun data pada penelitian yang kemudian akan dijawab oleh responden. Penyusunan angket pada penelitian ini memakai skala likert. Berikut ini tabel skala likert yang dipakai yaitu:

Tabel 1. Skala Likert

| Bobot/Skor | Skala                     |
|------------|---------------------------|
| 1          | Sangat Tidak Setuju (STS) |
| 2          | Tidak Setuju (TS)         |
| 3          | Cukup Setuju (CS)         |

|   |                    |
|---|--------------------|
| 4 | Setuju (S)         |
| 5 | Sangat Setuju (SS) |

Lalu setelah didapat data dari hasil jawaban responden akan dihitung menggunakan rumus rata-rata tingkat kepuasan (RK) berdasarkan 5 komponen dari metode EUCS ditentukan dengan membagi JSK dengan JK. Kemudian, dari hasil rata-rata tersebut maka akan dikategorikan menggunakan model Kaplan dan Norton. Berikut merupakan model tingkat kepuasan Kaplan dan Norton:

**Tabel 2.** Tingkat Kepuasan Kaplan dan Norton

| Nilai Interval | Kategori          |
|----------------|-------------------|
| 1,00 – 1,79    | Sangat Tidak Puas |
| 1,80 – 2,59    | Tidak Puas        |
| 2,60 – 3,39    | Cukup Puas        |
| 3,40 – 4,91    | Puas              |
| 4,92 – 5,00    | Sangat Puas       |

### 3.2 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

#### 3.2.1 Uji Validitas

Dalam pengujiannya, kuesioner disebar kedalam ruang lingkup yang kecil yaitu 15 orang responden yang dengan tujuan untuk mengetahui valid atau tidaknya sebuah kuesioner. Pengujian validitas yaitu dengan melihat nilai dari Korelasi item-total yang dikoreksi. Jika suatu item memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pernyataan dinilai valid [18], serta poin total harus  $> 0,514$ . Pertanyaan tersebut tidak valid bila instrument pertanyaan  $< 0,514$ . Adapun hasil uji validitas yang sudah diterapkan yakni:

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas

| No | Item Pertanyaan | Nilai Pearson Correlation | Keterangan |
|----|-----------------|---------------------------|------------|
| 1  | C1              | 0,661                     | Valid      |
| 2  | C2              | 0,696                     | Valid      |
| 3  | C3              | 0,829                     | Valid      |
| 4  | A1              | 0,809                     | Valid      |
| 5  | A2              | 0,738                     | Valid      |
| 6  | A3              | 0,658                     | Valid      |
| 7  | F1              | 0,801                     | Valid      |
| 8  | F2              | 0,707                     | Valid      |
| 9  | F3              | 0,819                     | Valid      |
| 10 | E1              | 0,770                     | Valid      |
| 11 | E2              | 0,675                     | Valid      |
| 12 | E3              | 0,721                     | Valid      |
| 13 | T1              | 0,715                     | Valid      |
| 14 | T2              | 0,636                     | Valid      |

Sumber : Data yang telah diolah di SPSS

Hasilnya yaitu seluruh butir pertanyaan maka dapat dinyatakan **valid** karena nilai semua instrument sudah memenuhi  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan semua nilai melebihi 0,514.

#### 3.2.2 Uji Realibilitas

Tujuan dari uji reabilitas adalah untuk mengevaluasi sejauh mana instrumen yang digunakan menjadi alat pengukur konsisten, sehingga hasil yang diperoleh dapat diandalkan. Dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha* [19]. Dalam uji reabilitas seluruh butir pertanyaan yang akan diuji adalah sebanyak 14 pertanyaan. Semua butir pertanyaan dapat dikatakan *realible* apabila nilai *Cronbach Alpha*  $\geq 0,6$ . Adapun hasil uji reabilitas yang telah dilakukan yakni:

**Tabel 4.** Hasil Uji Reabilitas

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| ,924                   | 14         |

Sumber : Data yang telah diolah di SPSS

Dari hasil pengujian tersebut, bisa dilihat nilai *Cronbach Alpha* dari 14 item bernilai 0,924 dimana  $> r_{tabel}$  dengan nilai 0,6, sehingga dapat disimpulkan semua pertanyaan dari kuesioner dikatakan **realible**.

### 3.3 Pembahasan

Sesuai hasil pengumpulan data yang telah disebar melalui kuesioner di ruang lingkup Fasilkom Universitas Sriwijaya, maka dapat diketahui karakteristik responden seperti jurusan, jenis kelamin, dan angkatan. Dalam penelitian ini jumlah responden atau sampel sebanyak 313 orang, dengan rincian karakteristik dari jurusan sistem informasi sebanyak 132 orang, Teknik informatika 54 orang, sistem komputer 63 orang, manajamen informatika 27 orang, Teknik komputer 17 orang, dan komputerisasi akuntansi 19 orang. Sedangkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu sebanyak 171 responden laki-laki dan 142 responden perempuan. Berikut ini merupakan hasil kuesioner penelitian dan analisis data :

a. Variabel *Content* (Konten)

Variabel konten merupakan isi yang disajikan dan disediakan oleh sistem ataupun *website* yang dalam hal ini merupakan *website* SIMAK. Selain itu juga, variabel ini akan menentukan apakah *website* ini memberikan data sesuai dengan kebutuhan pengguna [20]. Berikut merupakan tampilan variabel konten yang disajikan dalam *website* SIMAK yaitu Kartu Rencana Studi Mahasiswa (KRS) :

|          |   |                   |                 |   |                              |
|----------|---|-------------------|-----------------|---|------------------------------|
| NIM      | : | 09031382025114    | NAMA            | : | REZA SAPUTRA                 |
| SEMESTER | : | 6 (TA. 2022/2023) | PROGRAM STUDI   | : | SISTEM INFORMASI (BILINGUAL) |
| NIP P.A. | : |                   | NAMA DOSEN P.A. | : | YADI UTAMA, S.KOM., M.KOM.   |

| NO.        | KODE      | MATA KULIAH                  | SKS | KELAS       | RUANG | DOSEN                                                                        | JADWAL |     | AKSI |
|------------|-----------|------------------------------|-----|-------------|-------|------------------------------------------------------------------------------|--------|-----|------|
|            |           |                              |     |             |       |                                                                              | HARI   | JAM |      |
| 1.         | FIK002317 | METODOLOGI PENELITIAN        | 2   | SIBIL 6A    | -     | • YOPPY SAZAKI, M.T.<br>• DR. JAIDAN JAUHARI, M.T.                           | -      | -   | -    |
| 2.         | FIK004317 | KERJA PRAKTIK                | 2   | SIBIL       | -     | • ADMIN SIBIL (RIFKA)                                                        | -      | -   | -    |
| 3.         | FIK007317 | KEWIRAUUSAHAAN               | 2   | SIBIL 6A    | -     | • ALLSELA MEIRIZA, M.T.<br>• PUTRI EKA SEVITYUNI, M.T.                       | -      | -   | -    |
| 4.         | FSI110317 | ENTERPRISE RESOURCE PLANNING | 3   | SIBIL 6A    | -     | • FATHONI, MMSI.<br>• ALI BARDADI, S.SI., M.KOM.                             | -      | -   | -    |
| 5.         | FSI302217 | MANAJEMEN PENGETAHUAN        | 3   | SIBIL PIL A | -     | • KEN DITHA TANIA, M.KOM.                                                    | -      | -   | -    |
| 6.         | FSI303217 | SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN   | 3   | SIBIL PIL A | -     | • DR. ALI IBRAHIM, M.T.<br>• ALLSELA MEIRIZA, M.T.                           | -      | -   | -    |
| 7.         | FSI305217 | MANAJEMEN SISTEM INFORMASI   | 3   | SIBIL PIL A | -     | • PACU PUTRA SUARLI, M.SC.<br>• RIZKA DHINI KURNIA, M.SC.                    | -      | -   | -    |
| 8.         | FSI307217 | INFRASTRUKTUR TI             | 3   | SIBIL PIL A | -     | • PACU PUTRA SUARLI, M.SC.<br>• DERIS STIAWAN, M.T., PH.D., IPU., ASEAN ENG. | -      | -   | -    |
| 9.         | FSI308217 | AUDIT SISTEM INFORMASI       | 3   | SIBIL PIL A | -     | • DWI ROSA INDAH, S.T. M.T.<br>• NABILA RIZKY OKTADINI, M.T.                 | -      | -   | -    |
| JUMLAH SKS |           |                              | 24  |             |       |                                                                              |        |     |      |

**Gambar 4.** Variabel *content* SIMAK

Dalam analisis di variabel konten ini, akan menggunakan perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna dengan cara perhitungan JKS dibagi dengan JK yang akan memberikan hasil RK. Lalu, untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akan disesuaikan dengan model Kaplan dan Norton. Berikut dibawah ini merupakan hasil dari analisis variabel *content* :

**Tabel 5.** Hasil Perhitungan Variabel Konten

| Pertanyaan                                                                                                                                                | Skala Likert |    |    |     |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----|-----|-----|
|                                                                                                                                                           | STS          | TS | CS | S   | SS  |
| Situs website SIMAK Fasilkom Unsri menginformasikan terkait akademik yang akurat berdasarkan kebutuhan.                                                   | 5            | 1  | 25 | 181 | 101 |
| Website SIMAK Fasilkom Unsri menampilkan informasi yang relevan dan lengkap. Contohnya, detail informasi mata kuliah, informasi dosen yang mengampu, dsb. | 4            | 4  | 44 | 157 | 104 |
| Isi dan informasi dari website SIMAK mudah dipahami oleh pengguna.                                                                                        | 3            | 5  | 27 | 159 | 119 |
| <b>Jumlah Skor Kuesioner</b>                                                                                                                              | 12           | 10 | 96 | 497 | 324 |

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (2)$$

$$RK = \frac{(5 \times 324) + (4 \times 497) + (3 \times 96) + (2 \times 10) + (1 \times 12)}{939}$$

$$RK = \frac{3928}{939}$$

$$RK = 4,18$$

Dari hasil perhitungan data menggunakan rumus rata-rata tingkat kepuasan yang telah dilakukan didapat rata-rata kepuasan dengan nilai 4,18. Berdasarkan model Kaplan dan Norton maka tingkat kepuasan pengguna SIMAK pada variabel konten berada di kategori **Puas**.

**b. Variabel Akurasi (Accuracy)**

Variabel ini menilai kepuasan pengguna dari sisi ketetapan informasi ketika sistem mendapat input dari pengguna apakah menampilkan informasi yang sesuai dengan perintah dari *user* [20]. Berikut merupakan tampilan SIMAK dalam aspek akurasi pada saat peng-inputan KRS mahasiswa:

**Gambar 5.** Variabel *accuracy* SIMAK

Dalam analisis di variabel Akurasi ini, akan menggunakan perhitungan rerata tingkat kepuasan pengguna dengan cara perhitungan JSK dibagi JK bisa memberikan hasil Rata-Rata Kepuasan (RK). Lalu, untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akan disesuaikan dengan model Kaplan dan Norton. Berikut dibawah ini merupakan hasil dari analisis variabel akurasi :

**Tabel 6.** Hasil Perhitungan Variabel Akurasi

| Pertanyaan                                                                                    | Skala Likert |           |            |            |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------|------------|------------|------------|
|                                                                                               | STS          | TS        | CS         | S          | SS         |
| Website SIMAK pada saat diakses selalu memperlihatkan halaman berdasarkan permintaan pengguna | 2            | 6         | 34         | 139        | 132        |
| Tampilan website SIMAK pada saat meng-klik menu akan selalu menampilkan halaman yang sesuai.  | 1            | 6         | 33         | 162        | 111        |
| Website SIMAK bebas dari error/kesalahan. Seperti, salah input, gagal mengirim data, dsb      | 4            | 54        | 88         | 111        | 56         |
| <b>Jumlah Skor Kuesioner</b>                                                                  | <b>7</b>     | <b>66</b> | <b>155</b> | <b>412</b> | <b>299</b> |

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (2)$$

$$RK = \frac{(5 \times 299) + (4 \times 412) + (3 \times 155) + (2 \times 66) + (1 \times 7)}{939}$$

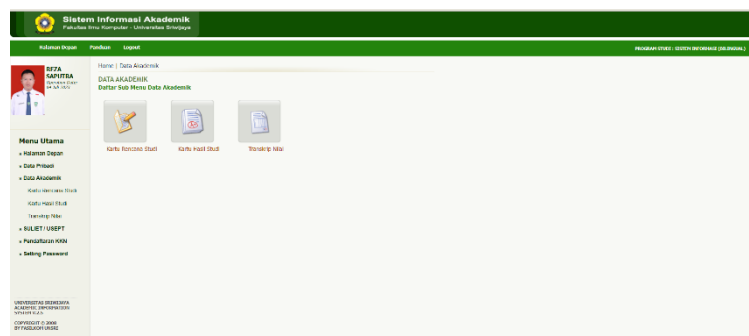
$$RK = \frac{3747}{939}$$

$$RK = 3,99$$

Dari hasil perhitungan data menggunakan rumus rata-rata tingkat kepuasan yang telah dilakukan didapat rata-rata kepuasan dengan nilai **3,99** Berdasarkan model Kaplan dan Norton maka tingkat kepuasan pengguna SIMAK pada variabel akurasi berada di kategori **Puas**.

**c. Variabel Bentuk (format)**

Variabel *format* Tentang penempatan (tata letak) desain Penampilan aplikasi. Aspek ini mempertimbangkan sudut pandang pengguna dari segi penampilan seperti. *User Interface* sistem apakah menarik dan memberikan kemudahan pengguna untuk menggunakan sistem yang pada akhirnya berdampak pada efektivitas pengguna [21]. Dibawah ini merupakan tampilan dari variabel *format* tata letak pada *website* SIMAK:



Gambar 6. Variabel *format* SIMAK

Dalam analisis di variabel *format* ini, akan menggunakan perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna dengan cara menghitung Jumlah Skor Kuesioner (JSK) dibagi dengan Jumlah Kuesioner (JK) yang akan memberikan hasil Rata-Rata Kepuasan (RK). Lalu, untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akan disesuaikan dengan model Kaplan dan Norton. Berikut dibawah ini merupakan hasil dari analisis variabel *format* :

Tabel 7. Hasil Perhitungan Variabel Bentuk (*format*)

| Pertanyaan                                                                                           | Skala Likert |           |            |            |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------|------------|------------|------------|
|                                                                                                      | STS          | TS        | CS         | S          | SS         |
| Tampilan halaman web SIMAK memiliki struktur yang mudah dipahami pengguna                            | 2            | 11        | 44         | 186        | 70         |
| Tata letak warna pada keseluruhan di website memberikan tampilan yang tepat dan menarik              | 9            | 25        | 48         | 151        | 80         |
| Desain tampilan dari web SIMAK memiliki layout dan memberikan informasi yang dapat dipahami pengguna | 3            | 8         | 59         | 162        | 81         |
| <b>Jumlah Skor Kuesioner</b>                                                                         | <b>14</b>    | <b>44</b> | <b>151</b> | <b>499</b> | <b>231</b> |

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (2)$$

$$RK = \frac{(5 \times 231) + (4 \times 499) + (3 \times 151) + (2 \times 44) + (1 \times 14)}{939}$$

$$RK = \frac{3706}{939}$$

$$RK = 3,94$$

Dari hasil perhitungan data menggunakan rumus rata-rata tingkat kepuasan yang telah dilakukan didapat rata-rata kepuasan dengan nilai **3,94** Berdasarkan model Kaplan dan Norton maka pada variabel *format* tingkat kepuasan pengguna SIMAK dikategorikan **Puas**.

#### d. Variabel *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna)

Variabel kemudahan pengguna menilai kepuasan pengguna pada sistem dalam proses misalnya entri data, pemrosesan data, dan lain sebagainya [22]. Dibawah ini merupakan tampilan dari variabel kemudahan pengguna pada SIMAK yaitu dalam aspek input data pribadi *user* :

Gambar 6. Variabel *ease of use* pada SIMAK

Dalam analisis di variabel *ease of use* ini, akan menggunakan perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna dengan cara perhitunagn JKS lalu dilakukan pembagi dengan JK yang akan menghasilkan Rata-Rata Kepuasan (RK).

Lalu, untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akan disesuaikan dengan model Kaplan dan Norton. Berikut dibawah ini merupakan hasil dari analisisnya adalah:

**Tabel 8.** Hasil Perhitungan Variabel *Ease of Use*

| Pertanyaan                                                                                                                                                                            | Skala Likert |           |           |            |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------|-----------|------------|------------|
|                                                                                                                                                                                       | STS          | TS        | CS        | S          | SS         |
| Website SIMAK mudah dipahami penggunaanya                                                                                                                                             | 3            | 3         | 39        | 155        | 113        |
| Website SIMAK dapat diakses dimana saja dan kapan saja                                                                                                                                | 4            | 5         | 17        | 143        | 144        |
| Website SIMAK Unsri menyediakan tombol navigasi yang mudah dalam penggunaanya. Seperti, tombol navigasi data akademik yang menampilkan informasi akademik mahasiswa yang bersangkutan | 4            | 6         | 34        | 163        | 106        |
| <b>Jumlah Skor Kuesioner</b>                                                                                                                                                          | <b>11</b>    | <b>14</b> | <b>90</b> | <b>461</b> | <b>363</b> |

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (2)$$

$$RK = \frac{(5 \times 363) + (4 \times 461) + (3 \times 90) + (2 \times 14) + (1 \times 11)}{939}$$

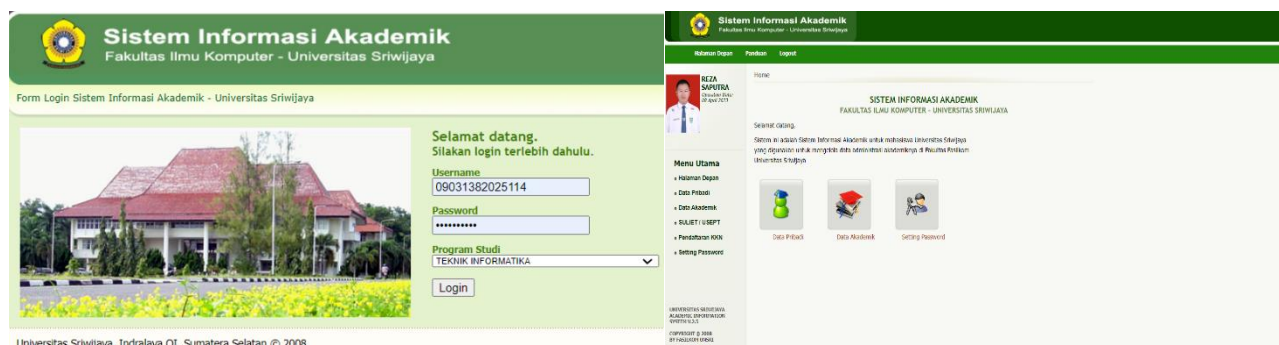
$$RK = \frac{3968}{939}$$

$$RK = 4,22$$

Dari hasil perhitungan data menggunakan rumus rata-rata tingkat kepuasan yang telah dilakukan didapat rata-rata kepuasan dengan nilai **4,22** Berdasarkan model Kaplan dan Norton maka pada variabel *ease of use* tingkat kepuasan pengguna SIMAK ada di kelompok **Puas**.

#### e. Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Variabel ketepatan waktu ini Mengacu pada tingkat kinerja sistem berikan pengguna informasi yang dibutuhkan secara akurat dan cepat [21]. Berikut merupakan tampilan variabel *timeliness* pada SIMAK dari aspek proses *login* pengguna :



**Gambar 7.** Variabel *timeliness* pada SIMAK

Dalam analisis di variabel *timeliness* ini, akan menggunakan perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna dengan cara perhitungan Jumlah Skor Kuesioner (JSK) dibagi pada Jumlah Kuesioner (JK) yang akan memberikan hasil RK. Lalu, untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akan disesuaikan dengan model Kaplan dan Norton. Berikut dibawah ini merupakan hasil dari analisis variabel *timeliness* :

**Tabel 9.** Hasil Analisis Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

| Pertanyaan                                                                                                                                                                                                               | Skala Likert |           |           |            |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------|-----------|------------|------------|
|                                                                                                                                                                                                                          | STS          | TS        | CS        | S          | SS         |
| Website SIMAK cepat diakses dan merespons dengan cepat berdasarkan kebutuhan pengguna. Sebagai contoh, dengan koneksi yang baik, Anda tidak harus melakukan penungguan melebihi 20 detik dalam mengakses sebuah halaman. | 5            | 12        | 32        | 170        | 94         |
| Website SIMAK memberikan informasi yang up-to-date. Contohnya, pada saat timeline pengisian KRS mahasiswa.                                                                                                               | 2            | 10        | 48        | 143        | 110        |
| <b>Jumlah Skor Kuesioner</b>                                                                                                                                                                                             | <b>7</b>     | <b>22</b> | <b>80</b> | <b>313</b> | <b>204</b> |

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (2)$$

$$RK = \frac{(5 \times 204) + (4 \times 313) + (3 \times 80) + (2 \times 22) + (1 \times 7)}{626}$$

$$RK = \frac{2563}{626}$$

$RK = 4,09$

Dari hasil perhitungan data menggunakan rumus rata-rata tingkat kepuasan yang telah dilakukan didapat rata-rata kepuasan dengan nilai **4,09** Berdasarkan model Kaplan dan Norton maka tingkat kepuasan pengguna SIMAK pada variabel *timeliness* berada di kategori **Puas**.

## 4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* sistem informasi akademik fasilkom unsri dengan menggunakan metode EUCS dan hasil dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas fitur-fitur *website* sistem informasi akademik fasilkom unsri. Dalam penggunaan metode EUCS ini akan dikur setiap variabel didalamnya dan dilakukan pengujian validitas dan reabilitas. Adapun, hasil dari pengujian validitas dan reabilitas yaitu didapat hasil valid dan *realible*. Dari hasil perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pada variabel konten didapat hasil 4,18, variabel akurasi 3,99, variabel format 3,94, variabel kemudahan pengguna 4,22, dan variabel ketepatan waktu 4,09. Maka, dari perhitungan kelima variabel tersebut pengguna *website* Sistem Informasi Akademik di Fasilkom Unsri sudah **Puas** terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil ini, penulis menyadari jika penelitiannya masih memiliki kekurangan, penulis memberi sedikit saran kepada peneliti selanjutnya agar dapat meninjau dan menelaah lebih banyak sumber terkait dengan penelitian agar hasilnya dapat lebih baik lagi dan diharapkan jangan hanya terbatas pada satu metode penelitian ini saja agar dapat memperoleh hasil yang berbeda pula

## REFERENCES

- [1] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)," *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020.
- [2] R. S. Rasefta and S. Esabella, "Sistem Informasi Akademik Smk Negeri 3 Sumbawa Besar Berbasis Web," *J. Inform. Teknol. dan Sains*, vol. 2, no. 1, pp. 50–58, 2020.
- [3] I. G. N. S. Wijaya and I. W. K. Suwastika, "Analisis kepuasan pengguna elearning menggunakan metode end-user computing satisfaction," *E-Proceedings KNS&I STIKOM Bali*, pp. 558–562, 2017.
- [4] P. G. Frisina, E. N. Munene, J. Finnie, J. E. Oakley, and G. Ganesan, "Analysis of end-user satisfaction with electronic health records in college/university healthcare," *J. Am. Coll. Heal.*, vol. 70, no. 3, pp. 717–723, Apr. 2022, doi: 10.1080/07448481.2020.1762610.
- [5] J. Mauricette, P. Wells, and J. Haar, "User perceptions of cloud-based small business accounting software," *Pacific Account. Rev.*, vol. 34, no. 4, pp. 595–613, Aug. 2022, doi: 10.1108/PAR-05-2021-0065.
- [6] R. Prabawanti and D. J. C. Sihombing, "Analysis of Factors Affecting User Satisfaction of E-Commerce Applications Using End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method," *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 5, no. 1, pp. 324–332, Mar. 2023, doi: 10.51519/journalisi.v5i1.437.
- [7] F. Agustia, "EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA OPAC PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS RIAU DENGAN METODE EUCS," *UIN Suska Riau*, 2020.
- [8] D. Novita, "Analisis Pengaruh Implementasi E-Learning Vilep di Poltekkes Kemenkes Palembang dengan Pendekatan EUCS," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 7, no. 1, pp. 29–41, 2020, doi: 10.35957/jatisi.v7i1.290.
- [9] N. R. Setyoningrum, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Appl. Informatics Comput.*, vol. 4, no. 1, pp. 17–21, 2020.
- [10] E. Istianah and W. Yustanti, "Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 3, no. 4, pp. 36–44, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47882>
- [11] A. D. Ayu Rinjani and D. R. Prehanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS Dan IPA," *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 10, no. 2, p. 123, 2021, doi: 10.35889/jutisi.v10i2.655.
- [12] H. Karomatunnisa *et al.*, "End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Assesment Minat Anak Di Hompimpaa Alaium Gambreng," *J. Rekayasa Inf.*, vol. 11, no. 1, pp. 1–8, 2022.
- [13] M. Mujahiddin and A. Azis, "Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Prodi Sistem Informasi terhadap Akun@ si. amikompwt menggunakan metode EUCS," *Indones. J. Comput. Sci. ...*, vol. 1, pp. 33–44, 2022, [Online]. Available: <https://subset.id/index.php/IJCSR/article/view/7>
- [14] L. Ariyanti, M. N. D. Satria, and D. Alita, "Sistem Informasi Akademik Dan Administrasi Dengan Metode Extreme Programming Pada Lembaga Kursus Dan Pelatihan," *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 1, no. 1, pp. 90–96, 2020, doi: 10.33365/jtsi.v1i1.214.
- [15] A. Saputra and D. Kurniadi, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di lain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs," *Voteteknika (Vocational Tek. ...)*, 2019, [Online]. Available: <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/voteteknika/article/view/105157>
- [16] A. M. Nur Fauzi, A. Triayudi, and I. D. Sholihati, "Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Kearsipan Menggunakan System Usability Scale Dan Pieces Framework," *JIPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.)*, vol. 7, no. 1, pp. 231–239, 2022, doi: 10.29100/jipi.v7i1.2452.
- [17] M. P. U. Hernaeny, "Populasi Dan Sampel," *Pengantar Stat.*, 2021, [Online]. Available: [https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=Vm1XEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA33&dq=populasi+dan+sampel&ots=N\\_Z69pr7Kn&sig=qG5yFsy-2WcDr80ayaS90I96ICQ](https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=Vm1XEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA33&dq=populasi+dan+sampel&ots=N_Z69pr7Kn&sig=qG5yFsy-2WcDr80ayaS90I96ICQ)
- [18] M. R. Sanjaya *et al.*, "Search Software for Ustadz, Categories: Preacher, Qari and Qariah in Palembang Using an Android-Based Usability Approach," in *4th Forum in Research, Science, and Technology (FIRST-T1-T2-2020)*, Atlantis Press, 2021, pp. 500–508.

- [19] M. Anwar and M. Azisan, “Analisis Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Pencatatan Dan Penagihan Biaya Rekening Air Pelanggan Pdam Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *J. Teknol. Inf. dan Pendidik.*, vol. 12, no. 1, pp. 19–24, 2019.
- [20] G. Pujana, I. M. A. Pradnyana, and I. K. R. Artha, “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E- RAPOR MENGGUNAKAN METODE END- USER COMPUTING SATISFACTION ( EUCS ) DI SMP NEGERI 1 SUKASADA,” vol. 12, pp. 57–66, 2023.
- [21] Maulidiya and Sugiyono, “Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Saku Mahasiswa Dengan,” *DiJITAC*, vol. 2, no. 1, pp. 165–182, 2021.
- [22] R. Novializa, F. Rini, and I. Irsyadunas, “Analisis Tingkat Kepuasan Dengan Metode EUCS Pada Mahasiswa Pengguna E-Learning STKIP PGRI Sumatera Barat,” *JTEV (Jurnal Tek. Elektro dan Vokasional)*, vol. 8, no. 2, p. 213, 2022, doi: 10.24036/jtev.v8i2.116699.