



Evaluasi Kinerja Media Sosial Instagram Dalam Menyebarkan Informasi Studi Kasus : Akun Instagram Universitas Amikom Purwokerto

Lailatur Rochmah^{1*}, Kusumas Astri Anggraeni², Farah Fadhilah³, Ririt Farihatul Kamilah⁴, Ito Setiawan⁵

¹⁻⁵Universitas Amikom Purwokerto, Indonesia

Alamat: Jl. Letjend Pol. Soemarto No.126, Watumas, Purwanegara, Kec. Purwokerto Utara,
Banyumas, Jawa Tengah, 53127

Korespondensi penulis: lailaturer@email.com*

Abstract. Information technology has changed the way educational institutions interact. Instagram, one of the visual-based social media platforms, has become a strategically used platform to create image, increase interaction, and disseminate information. Instagram is a tool used by Amikom Purwokerto University to disseminate information, both academic and non-academic, to students and the general public. However, problems such as unattractive format, inconsistent accuracy, and suboptimal delivery speed have been faced by the campus. The End-User Computing Satisfaction (EUCS) method was used in this study to evaluate the performance of Amikom Purwokerto University's Instagram account. Content, accuracy, format, ease of use, and timeliness are the five dimensions used to assess. The results showed an overall good level of satisfaction; the content dimension had the highest mean score (3.86), while the timeliness dimension had the lowest mean score (3.46). In this study, the researchers found that social media account managers at Amikom Purwokerto University can use strategic recommendations to improve the effectiveness of information dissemination. The findings can also be used as a reference for other educational institutions to use social media as a more interactive and responsive communication tool.

Keywords: Performance evaluation, Social media, Instagram, End-User Computing Satisfaction, Amikom Purwokerto University

Abstrak. Teknologi informasi telah mengubah cara lembaga pendidikan dalam berinteraksi. Instagram, salah satu platform media sosial berbasis visual, telah menjadi platform yang digunakan secara strategis untuk menciptakan citra, meningkatkan interaksi, dan menyebarkan informasi. Instagram adalah alat yang digunakan oleh Universitas Amikom Purwokerto untuk menyebarkan informasi, baik akademik maupun non-akademik, kepada siswa dan masyarakat umum. Namun, masalah seperti format yang tidak menarik, akurasi yang tidak konsisten, dan kecepatan pengiriman yang tidak optimal telah dihadapi oleh pihak kampus. Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi kinerja akun Instagram Universitas Amikom Purwokerto. Konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu adalah lima dimensi yang digunakan untuk menilai. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang baik secara keseluruhan; dimensi konten memiliki nilai rata-rata tertinggi (3,86), sementara dimensi ketepatan waktu memiliki nilai rata-rata terendah (3,46). Dalam penelitian ini, para peneliti menemukan bahwa pengelola akun media sosial di Universitas Amikom Purwokerto dapat menggunakan rekomendasi strategis untuk meningkatkan efektivitas penyebaran informasi. Penemuan ini juga dapat digunakan sebagai referensi bagi lembaga pendidikan lain untuk menggunakan media sosial sebagai alat komunikasi yang lebih interaktif dan responsif.

Kata kunci: Evaluasi kinerja, Media Sosial, Instagram, *End-User Computing Satisfaction*, Universitas Amikom Purwokerto

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam cara organisasi, termasuk institusi pendidikan, berinteraksi dengan audiens mereka. Media sosial, yang dahulu hanya dianggap sebagai alat hiburan dan interaksi personal, kini telah berevolusi menjadi platform strategis untuk menyebarkan informasi dan mempromosikan

berbagai kegiatan. Instagram, sebagai salah satu media sosial dengan jumlah pengguna aktif yang sangat besar, memainkan peran penting dalam membangun citra, menyampaikan informasi, dan meningkatkan interaksi antara lembaga pendidikan dengan masyarakat, mahasiswa, dan calon mahasiswa (Fadli & Sazali, 2023).

Instagram memungkinkan penggunanya untuk berbagi gambar, video, cerita, dan berbagai konten visual yang menarik. Fitur-fitur seperti Instagram Stories, IGTV, dan Reels juga menambah variasi cara penyampaian informasi yang dapat dilakukan secara dinamis dan interaktif. Oleh karena itu, banyak universitas di Indonesia, termasuk Universitas Amikom Purwokerto, telah memanfaatkan Instagram sebagai sarana utama dalam menyebarkan informasi mengenai kegiatan akademik, prestasi mahasiswa, pengumuman penting, hingga promosi acara kampus (Ruse et al., 2023).

Berdasarkan pengalaman yang dirasakan pengguna, permasalahan yang dihadapi yaitu format penyajian konten yang dibagikan yang berisi informasi-informasi akademik dan non akademik kurang disajikan secara menarik. Selanjutnya, tingkat akurasi informasi yang disajikan terlihat monoton, dan terkadang informasi yang disajikan kurang detail. Penyebaran informasi yang kurang akurat menyebabkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap akun tersebut berkurang.

Dalam konteks ini, penting untuk mengevaluasi seberapa efektif Instagram digunakan sebagai alat komunikasi dan apakah media ini mampu memenuhi kebutuhan dan harapan para penggunanya. Evaluasi kinerja platform seperti Instagram memerlukan pendekatan yang sistematis agar dapat diukur secara objektif dan memberikan gambaran nyata mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap informasi yang disampaikan. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) (Pujana et al., 2023).

Metode EUCS merupakan salah satu model yang sering digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna akhir (end-user) terhadap sistem komputasi atau aplikasi berbasis teknologi. Metode ini menilai tingkat kepuasan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness). Kelima dimensi ini akan digunakan untuk mengevaluasi apakah Instagram Universitas Amikom Purwokerto berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan audiensnya dalam hal penyebaran informasi. penggunaan metode EUCS untuk penelitian ini memiliki kelebihan yaitu penggunaan metode ini dapat menghasilkan nilai yang berfokus pada kepuasan pengguna, maksudnya metode EUCS berfokus pada kepuasan pengguna sebagai faktor utama dalam mengevaluasi kualitas sistem informasi, sehingga memungkinkan organisasi untuk memahami perspektif pengguna dan menyesuaikan sistem informasi dengan kebutuhan. dan

preferensi pengguna. Selain itu metode EUCS membantu organisasi untuk mengidentifikasi area di mana sistem informasi EUC perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini dapat membantu dalam meningkatkan kinerja sistem dan memastikan bahwa pengguna dapat menggunakan sistem informasi dengan lebih efektif (Komalasari et al., 2024).

Penggunaan metode EUCS dalam evaluasi kinerja Instagram Universitas Amikom Purwokerto bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana pengguna akhir menilai sistem yang digunakan untuk menyebarkan informasi. Dengan menganalisis kepuasan pengguna berdasarkan dimensi-dimensi EUCS, penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai kelebihan dan kekurangan akun Instagram Universitas Amikom Purwokerto dalam memenuhi kebutuhan informasional audiensnya. Selain itu, hasil evaluasi ini juga dapat menjadi acuan bagi pengelola akun Instagram universitas dalam merancang strategi komunikasi yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Seperti pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Mujahiddin & Azis, 2022) dengan mengevaluasi kinerja akun Instagram @si.amikompwt dengan metode yang sama yaitu EUCS menghasilkan bahwa variabel Ease of Use dan Timeless berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dengan akun instagram @si.amikompwt dibandingkan dengan variabel Content, Accuracy, dan Format yang menghasilkan bahwa mahasiswa kurang berpengaruh dengan variabel-variabel tersebut. Maka focus perbaikan ada pada ke tiga variabel tersebut yang kurang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dengan akun Instagram @si.amikompwt. terdapat penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Bowoleksono et al., 2022) yang menganalisis “Evaluasi Kinerja Aplikasi Pak Budi Terhadap Minat Pendaftaran Calon Mahasiswa Baru Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) pada Perguruan Tinggi Swasta” yang menghasilkan bahwa variabel yang menghasilkan nilai tertinggi yaitu terdapat pada variabel Content dan Ease of Use, sedangkan variabel dengan nilai terendah yaitu pada variabel Accuracy.

Penelitian ini akan melibatkan survei dengan audiens utama Instagram Universitas Amikom Purwokerto, yaitu mahasiswa untuk mengevaluasi kinerja akun dalam menyampaikan informasi. Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kepuasan pengguna dan seberapa baik Instagram digunakan sebagai media komunikasi kampus. Penelitian ini penting karena hasil evaluasinya akan memberikan insight bagi pengelola akun media sosial, khususnya Instagram Universitas Amikom Purwokerto, untuk meningkatkan kinerja dalam menyebarkan informasi. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi institusi pendidikan lain yang ingin memaksimalkan penggunaan media sosial dalam komunikasi institusi. Dengan meningkatnya penggunaan

media sosial sebagai alat komunikasi resmi, strategi yang tepat dalam mengelola media sosial sangat diperlukan agar informasi dapat disampaikan secara efektif dan efisien (Nur Afiah et al., 2024).

Berdasarkan penjelasan diatas maka penelitian ini memiliki tujuan untuk memastikan bahwa informasi yang dibagikan melalui akun Instagram Universitas Amikom Purwokerto dapat menjangkau audiens yang lebih luas dan tetap relevan bagi pengikutnya. Hal ini penting mengingat rendahnya tingkat interaksi seperti jumlah like, komentar, dan share, yang tidak selalu mencerminkan penerimaan atau pemahaman audiens terhadap konten. Selain itu, variasi dalam kebiasaan dan kemampuan pengikut dalam mengakses informasi juga menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas penyampaian informasi, sehingga diperlukan strategi yang lebih tepat untuk meningkatkan keterlibatan dan pemahaman pengguna.

2. KAJIAN TEORITIS

Efektivitas

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini menurut pendapat H. Emerson yang dikutip Handayani (1994:16) yang menyatakan bahwa: Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya pengertian yang hampir sama mengenai efektivitas yang dikemukakan Gibson dan kawan-kawan dalam Djoerban Wahid (1984:27) yaitu efektivitas merupakan pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama (Martauli S et al., 2022). Sedangkan Pengertian efektivitas menurut Ravianto (2014: 11) “Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif” (Lestari et al., 2023). Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut berhasil diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau dalam kata lain tepat waktu (Pusat et al., 2021)

Instagram

Instagram adalah platform media sosial berbasis visual yang memungkinkan pengguna berbagi foto, video, dan cerita pendek secara instan. Instagram memiliki beberapa fitur yang dapat mendukung penggunaannya untuk berbagi aktivitas sehari-hari, seperti directmessage, instastory, reels, live, dan lain sebagainya (Selatan, 2022). Dikembangkan oleh Burbn, Inc.

pada 2010, platform ini kini memiliki fitur-fitur seperti Stories, Reels, dan IGTV, yang dirancang untuk meningkatkan interaktivitas dan keterlibatan audiens. Menurut laporan *We Are Social* yang diterbitkan pada April 2023, jumlah pengguna aktif jejaring sosial Instagram diseluruh dunia mencapai 1,628 miliar. Sementara itu pada kategori negara, Indonesia menduduki posisi ke-empat dengan jumlah pengguna aktif media sosial Instagram sebesar 106 juta, yang menandakan bahwa pengguna aktif media sosial Instagram cukup masif di Indonesia, menjadikan salah satu media sosial paling populer di kalangan generasi muda. Instagram digunakan secara luas untuk berbagai tujuan, termasuk pemasaran, edukasi, dan penyebaran informasi. Studi menunjukkan bahwa visualisasi informasi melalui Instagram meningkatkan perhatian dan pemahaman audiens (Sutrisno & Mayangsari, 2022). Dalam konteks institusi pendidikan, Instagram efektif dalam mempublikasikan kegiatan, meningkatkan brand awareness, dan menjangkau calon mahasiswa secara interaktif (Ramadan, 2021). Fitur seperti likes, comments, dan shares mencerminkan tingkat keterlibatan pengguna.

EUCS

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan suatu metode untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan pengguna dengan kenyataan dari sistem informasi (Rohati et al., 2024). Terdapat 5 variabel atau dimensi dalam metode EUCS yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi yaitu *content* (isi), *accuracy* (akurat), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *timeliness* (ketepatan waktu) (Rachmawati & Krisbiantoro, 2021). Berikut merupakan penjelasan pada tiap variabel atau dimensi pada metode EUCS :

1. Content (Isi)

Pada variabel atau dimensi *content* (isi) menilai seberapa puas pengguna terhadap isi informasi yang disajikan pada sistem (Hermawan & Suyatno, 2023).

2. Accuracy (Akurat)

Dimensi *accuracy* (akurat) menilai kepuasan pengguna dari segi akurasi informasi yang ditampilkan oleh sistem (Nurul Jannah et al., 2023)

3. Format (Bentuk)

Variabel *format* (bentuk) ini menilai seberapa puas pengguna terhadap tampilan sistem atau antarmuka dari sistem tersebut apakah menarik dan memudahkan pengguna pada saat menggunakan sistem tersebut (Bukya et al., 2024)

4. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

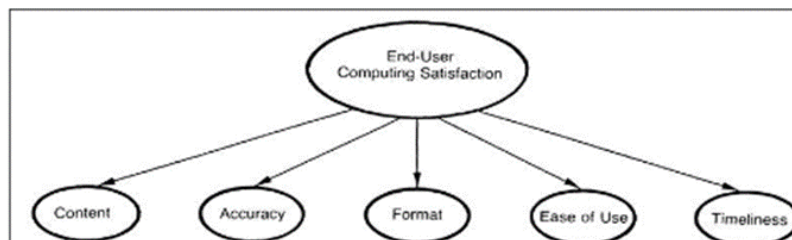
Ease of use (kemudahan penggunaan) merupakan variabel pada metode EUCS yang menilai seberapa mudah pengguna menggunakan sistem, seperti kemudahan dalam memasukan data, mengolah data dan kemudahan mencari informasi yang diinginkan (Rohati et al., 2024).

5. *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Pada variabel *timeliness* (ketepatan waktu) menilai kepuasan pengguna dengan mengukur seberapa cepat atau berapa lama waktu yang dibutuhkan sistem dalam menyediakan data dan memproses informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (Hermawan & Suyatno, 2023).

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan 5 variabel yaitu konten (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Metode EUCS pertama kali dikembangkan oleh William J. Doll & Gholamreza Torkzadeh pada tahun 1988 atau lebih dikenal dengan Doll & Torkzadeh.



Gambar 1. Metode EUCS

Berikut penjelasan variabel dari metode EUCS pada Gambar 1 yaitu menurut (Mujahiddin & Azis, 2022):

1. *Content*

Content merupakan cara mengukur kepuasan ditinjau dari isi konten sistem. Semakin baik isi dan informasi sistem semakin tinggi juga tingkat kepuasan penggunaanya.

2. *Accuracy*

Format merupakan cara mengukur kepuasan ditinjau dari bentuk tampilan konten apakah menarik atau biasa saja. Karena secara tidak langsung bentuk tampilan konten yang menarik dapat meningkatkan pengguna sistem.

3. *Format*

Format merupakan cara mengukur kepuasan ditinjau dari bentuk tampilan konten apakah menarik atau biasa saja. Karena secara tidak langsung bentuk tampilan konten yang menarik dapat meningkatkan pengguna sistem

4. *Ease of Use*

Ease of Use merupakan cara mengukur kepuasan ditinjau dari sistem yang mudah digunakan seperti kemudahan mencari informasi yang diinginkan.

5. *Timeliness*

Timeliness merupakan cara mengukur kepuasan ditinjau dari ketepatan waktu dalam menyediakan atau menyajikan data. Melihat kecepatan pemrosesan data dan informasi. Setelah menentukan metode yang digunakan, kemudian menentukan hipotesis dengan cara mencari variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan timbulnya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel konten, variabel akurasi, variabel bentuk, variabel kemudahan pengguna dan variabel ketepatan waktu. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau timbul akibat variabel bebas.

Untuk mengetahui tinggi rendahnya hasil pengukuran masing-masing variabel digunakan lima kategori, antara lain: sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah. Maka nilai tertinggi yang diperoleh yaitu 5 dan nilai terendah 1, jadi diperoleh interval sebagai berikut:

$$i = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jumlah kategori}}$$

$$i = \frac{5 - 1}{5}$$

$$i = 0,8$$

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat ditemukan kategori sebagai berikut :

Tabel 1. Penilaian Analisis Deskriptif

Kategori	Interval
Sangat Tinggi	$4,2 \leq x \leq 5$
Tinggi	$3,4 \leq x < 4,2$
Sedang	$2,6 \leq x < 3,4$
Rendah	$1,8 \leq x < 2,6$
Sangat Rendah	$1 \leq x < 1,8$

Pengukuran variabel penelitian ini menggunakan statistik deskriptif dengan jumlah responden 96 dimana masing-masing variabel tersebut adalah *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Langkah pertama yang dilakukan sebelum pengolahan data untuk memperoleh hasil yaitu uji normalitas terhadap informasi dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov dan hasil yang diperoleh merupakan nilai signifikansi sebesar 0,100 lebih besar dari α (0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa sebaran residual berdistribusi normal. Variabel pertama yaitu variabel *Content*. Pada variabel ini diperoleh hasil pengolahan data yang telah diolah di Microsoft Excel 2019 sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil pengolahan data variabel *Content*

No	Kode	Mean		Median		Modus		St. Deviasi	
1	C1	3,94	3,86	4,00		4,00		0,938	0,923
2	C2	3,64		4,00	4,00	4,00	4,00	0,942	
3	C3	4,01		4,00		4,00		0,888	

Pada variabel *Content* yang telah dilakukan pengolahan data menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh hasil nilai *mean* 3,86, yang berarti nilai rata-ratanya masuk dalam kategori tinggi. Nilai median 4,00 yang berarti dari kuisisioner yang telah disebarkan banyak responden yang memilih jawaban setuju. Serta nilai St. Deviasi adalah 0,937. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data kuisisioner yang diisi oleh responden memiliki jarak yang dekat dengan nilai rata-rata.

Tabel 3. Hasil pengolahan data variabel *Accuracy*

No	Kode	Mean		Median		Modus		St. Deviasi	
1	C1	3,64	3,56	4,00		4,00		0,908	0,920
2	C2	3,76		4,00	3,67	4,00	4,00	0,949	
3	C3	3,28		3,00		4,00		0,903	

Pada variabel *Accuracy* yang telah dilakukan pengolahan data menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh hasil nilai *mean* 3,56, yang berarti nilai rata-ratanya masuk dalam kategori tinggi. Nilai median 3,67, sehingga dapat dikategorikan tinggi. Serta nilai St. Deviasi adalah 0,937. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data kuisisioner yang diisi oleh responden memiliki jarak yang dekat dengan nilai rata-rata.

Tabel 4. Hasil pengolahan data variabel *Format*

No	Kode	Mean		Median		Modus		St. Deviasi	
1	C1	3,51	3,71	3,50		3,00		1,016	0,937
2	C2	3,80		4,00	3,83	4,00	3,67	0,890	
3	C3	3,82		4,00		4,00		0,906	

Pada variabel *Format* yang telah dilakukan pengolahan data menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh hasil nilai *mean* 3,71, yang berarti nilai rata-ratanya masuk dalam kategori tinggi. Nilai median 3,83, sehingga dapat dikategorikan tinggi. Serta nilai St. Deviasi adalah 0,937. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data kuesioner yang diisi oleh responden memiliki jarak yang dekat dengan nilai rata-rata.

Tabel 5. Hasil pengolahan data variabel Ease of Use

No	Kode	Mean		Median		Modus		St. Deviasi	
1	C1	3,48	3,66	4,00	4,00	4,00	4,00	0,951	0,968
2	C2	3,66		4,00		4,00		1,055	
3	C3	3,84		4,00		4,00		0,898	

Pada variabel *Ease of Use* yang telah dilakukan pengolahan data menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh hasil nilai *mean* 3,66, yang berarti nilai rata-ratanya masuk dalam kategori tinggi. Nilai median 4,00 sehingga dapat dikategorikan tinggi. Serta nilai St. Deviasi adalah 0,968. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data kuesioner yang diisi oleh responden memiliki jarak yang dekat dengan nilai rata-rata.

Tabel 6. Hasil pengolahan data variabel Timeliness

No	Kode	Mean		Median		Modus		St. Deviasi	
1	C1	3,58	3,46	4,00	3,33	4,00	3,33	1,012	0,985
2	C2	3,46		3,00		3,00		0,972	
3	C3	3,34		3,00		3,00		0,971	

Pada variabel *Timeliness* yang telah dilakukan pengolahan data menggunakan metode analisis deskriptif diperoleh hasil nilai *mean* 3,46, yang berarti nilai rata-ratanya masuk dalam kategori tinggi. Nilai median 3,33 sehingga dapat dikategorikan sedang. Serta nilai St. Deviasi adalah 0,985. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jarak sebaran tiap data kuesioner yang diisi oleh responden memiliki jarak yang dekat dengan nilai rata-rata.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis dimensi End-User Computing Satisfaction (EUCS), hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi content memiliki nilai rata-rata tinggi dengan mean 3,86, mencerminkan kepuasan pengguna terhadap isi informasi yang disajikan. Dimensi accuracy juga berada pada kategori tinggi dengan mean 3,56, meskipun terdapat ruang untuk perbaikan pada aspek penyampaian informasi yang lebih detail. Dimensi format dan kemudahan penggunaan masing-masing memiliki nilai mean 3,71 dan 3,66, menunjukkan bahwa penyajian konten dinilai menarik dan sistem mudah digunakan. Sementara itu, dimensi ketepatan waktu dengan mean 3,46 mendekati kategori tinggi, mengindikasikan adanya

kebutuhan untuk peningkatan dalam kecepatan penyajian informasi. Secara keseluruhan, kelima dimensi EUCS memberikan gambaran tentang kepuasan pengguna yang baik, namun terdapat beberapa dimensi yang memerlukan perhatian lebih untuk peningkatan kualitas layanan.

Saran

Penelitian ini menyarankan evaluasi lebih lanjut dengan menambahkan variabel lain seperti interaktivitas dan engagement untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang efektivitas media sosial sebagai alat komunikasi institusi

DAFTAR REFERENSI

- Bowoleksono, F. H. B., Kusumawardani, D. M., & Fathoni, M. Y. (2022). Evaluasi Kinerja Aplikasi PakBudi Terhadap Minat Pendaftaran Calon Mahasiswa Baru Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) pada Perguruan Tinggi Swasta. JRST (Jurnal Riset Sains Dan Teknologi), 6(1), 13. <https://doi.org/10.30595/jrst.v6i1.9916>
- Bukya, S., Anggeraini, D., & Hudaya, C. (n.d.). Prasarana Universitas Teknologi Sumbawa. 389–399.
- Fadli, A., & Sazali, H. (2023). Peran Media Sosial Instagram @Greenpeaceid Sebagai Media Kampanye Dalam Menjaga Lingkungan. Jurnal Ilmu Komunikasi UHO : Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi Dan Informasi, 8(2), 209–222. <https://doi.org/10.52423/jikuho.v8i2.32>
- Hermawan, G. C., & Suyatno, D. F. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Aplikasi Klik Indomaret Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean. Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 4(1), 88–100.
- Komalasari, Y., Mahendra, M. I., & Ayumida³, S. (2024). Evaluasi Aplikasi Smart DTD Bagi Pengguna Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. Jurnal, 6(1). <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech84>
- Lestari, V. D., Manajemen, J., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Negara, K. (2023). Implementasi Efektivitas Pengendalian Intern Pada Sistem Informasi Akuntansi Penggajian. Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi (RITMIK), 5(1), 49–61.
- Martauli S, H. ., Andri, A., Apriansah, D., Kamaludin, K., & Juriani, T. (2022). Efektivitas Pelaksanaan Pembangunan Dan Pemeliharaan Jalan Oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional V Di Provinsi Sumatera Selatan. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK), 4(2), 113–128. <https://doi.org/10.48093/jiask.v4i2.82>
- Mujahiddin, M., & Azis, A. (2022). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Prodi Sistem Informasi terhadap Akun @si.amikom pwt menggunakan metode EUCS. The Indonesian Journal of Computer Science Research, 1(2), 33–44. <https://doi.org/10.59095/ijcsr.v1i2.7>

- Nur Afiah, Litafira Syahadiyanti, & Cempaka Ananggadipa Swastyastu. (2024). Pengukuran Tingkat Kepuasan Kinerja Sistem Informasi Perpustakaan Pada Aplikasi Opac Menggunakan Metode Tam Dan Eucs. *ZONAsi: Jurnal Sistem Informasi*, 6(1), 144–153. <https://doi.org/10.31849/zn.v6i1.18083>
- Nurul Jannah, A., Susanto, I., Putra Rakhmadani, D., & Korespondensi, P. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(3), 1491–1502.
- Pujana, G., Made Ardwi Pradnyana, I., & Ketut Resika Artha, I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs) Di Smp Negeri 1 Sukasada. *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, 12(1), 57–66. <http://ditpsmp.kemdikbud.go.id/erapor/>
- Pusat, B., Kota, S., Mt, J., & Malang, H. (2021). 3) 1,2,3. 2(1).
- Rachmawati, N. L., & Krisbiantoro, D. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Journal of Information System Management (JOISM)*, 3(2), 29–35. <https://doi.org/10.24076/joism.2021v3i2.473>
- Ramadan, A. (2021). Efektivitas Instagram Sebagai Media Promosi Produk “Rendang Uninam.” *Jurnal Sains Komunikasi Dan Pengembangan Masyarakat [JSKPM]*, 5(1), 64–84. <https://doi.org/10.29244/jskpm.v5i1.796>
- Rohati, Imtihan, K., & Ashari, M. (2024). ANALISIS PENGARUH MEDIA SOSIAL SEBAGAI MEDIA PROMOSI DALAM MENARIK MINAT PESERTA DIDIK BARU. 6(2), 330–336.
- Ruse, A. V., Jaolis, F., & Wijaya, S. (2023). Evaluasi Manajemen Media Sosial Instagram Menggunakan Framework Dragons: Studi Kasus Pada Program Studi Pascasarjana Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 17(1), 17–23. <https://doi.org/10.9744/jmp.17.1.17-23>
- Selatan, K. S. (2022). Buana komunikasi. 7–15.
- Sutrisno, A. P., & Mayangsari, I. D. (2022). Pengaruh Penggunaan Media Sosial Instagram @Humasbdg Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Followers. *Jurnal Common*, 5(2), 118–133. <https://doi.org/10.34010/common.v5i2.5143>