

## Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo terhadap SIMTIK Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

Fajar Tri Widodo

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Email: [fajartriwido16@email.com](mailto:fajartriwido16@email.com)

Alamat: Jl. Budi utomo No.10, Ronowijayan, Kec. Siman, Kab. Ponorogo, Jawa Timur

Korespondensi penulis: [fajartriwido16@email.com](mailto:fajartriwido16@email.com)

**Abstract.** Advances in information technology have penetrated several aspects of human activities, including educational activities. Muhammadiyah University of Ponorogo, a campus that has implemented technology, has developed a website to make lecture activities easier, especially for taking attendance, checking schedules, checking financial billing data, and viewing grades. A good website must make it easy for users to use it. Ease of use of the website will also give a good impression from users. In this research, the author conducted research to conduct an analysis of student satisfaction at Muhammadiyah University of Ponorogo towards the SIMTIK website. The method used in this research is the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The population in this study were active students at Muhammadiyah University of Ponorogo, totaling 31 students. Data was obtained from a questionnaire that the author distributed via Google Form. The data that has been obtained is processed using SPSS software and statistically processed using a Likert scale. To measure the level of satisfaction, we also use a Likert scale satisfaction table. The results of each dimension are, the Content dimension has an average value of 3.87 (satisfied), the Format dimension has an average of 3.17 (quite satisfied), the Timeliness dimension 3.53 (satisfied), the Ease of Use 2.6 (quite satisfied), and Accuracy (quite satisfied). From these five dimensions, an average of 3.25 was obtained and was included in the quite satisfied category.

**Keywords:** End User Computing Satisfaction, User Satisfaction, Website, SIMTIK.

**Abstrak.** Kemajuan teknologi informasi telah merambah ke beberapa aspek kegiatan manusia, termasuk dalam kegiatan pendidikan. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, sebuah kampus yang sudah menerapkan teknologi telah mengembangkan sebuah *website* untuk mempermudah kegiatan perkuliahan, terutama untuk melakukan absensi, pengecekan jadwal, periksa data tagihan keuangan, dan melihat nilai. *Website* yang baik harus memudahkan pengguna dalam menggunakannya. Kemudahan dalam penggunaan *website* akan memberikan kesan yang baik pula dari para pengguna. Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian untuk melakukan sebuah analisis kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo terhadap web SIMTIK. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Populasi dalam penelitian ini merupakan mahasiswa aktif Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang berjumlah 31 mahasiswa. Data didapatkan dari kuesioner yang penulis sebar melalui *google form*. Data yang telah didapatkan diolah menggunakan *software* SPSS dan diolah secara statistik menggunakan skala likert. Untuk mengukur tingkat kepuasan juga menggunakan tabel kepuasan dari skala likert. Hasil dari masing-masing dimensi adalah, pada dimensi *Content* memiliki nilai rata-rata 3.87 (puas), dimensi *Format* memiliki rata-rata 3.17 (cukup puas), dimensi *Timeliness* 3.53 (puas), *Ease of Use* 2.6 (cukup puas), dan *Accuracy* (cukup puas). Dari kelima dimensi tersebut didapatkan rata-rata sejumlah 3.25 dan masuk dalam kategori cukup puas.

**Kata kunci:** End User Computing Satisfaction, Kepuasan Pengguna, Website, Simtik.

### LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi, yaitu internet telah merambah ke semua aspek kehidupan manusia. Dengan banyaknya kebutuhan masyarakat akan sebuah informasi dengan cepat dan akurat, teknologi memainkan peran yang semakin penting (Sholihah & Indriyanti, 2022). Banyak sektor telah dimanjakan dengan kemajuan teknologi, salah satunya adalah sektor pendidikan. Pada sektor pendidikan telah memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada untuk menunjang

kegiatan belajar mengajar baik itu di sekolah formal maupun di tingkat perguruan tinggi. Salah satu kegiatan di sektor pendidikan dan telah menerapkan kemajuan teknologi adalah pada kegiatan absensi setiap siswa/mahasiswa.

Universitas Muhammadiyah Ponorogo, sebuah Perguruan Tinggi swasta yang berlokasi di Kabupaten Ponorogo Jawa Timur telah memanfaatkan kemajuan teknologi untuk menunjang kegiatan perkuliahan di kampus tersebut. Universitas Muhammadiyah Ponorogo berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswanya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan memanfaatkan Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMTIK). SIMTIK memiliki tujuan untuk membantu mempermudah segala proses administrasi dan manajemen akademik setiap mahasiswa.

SIMTIK bisa diakses oleh semua mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo melalui web browser seperti Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla FireFox, dan semua web browser lainnya. Mahasiswa bisa mengakses SIMTIK dengan mengunjungi alamat websitenya, yaitu [simtik.umpo.ac.id](http://simtik.umpo.ac.id). Berbagai layanan telah disediakan di dalam sistem tersebut. Beberapa layanan yang diberikan seperti untuk melakukan absensi mahasiswa, melihat info biodata mahasiswa, informasi mengenai jadwal perkuliahan, informasi mengenai tagihan biaya, informasi mengenai daftar nilai, dan masih banyak lainnya.

Hampir setiap hari SIMTIK diakses oleh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Tak jarang kendala datang menghampiri pada sistem tersebut. Dalam berbagai kasus, SIMTIK sering mengalami gangguan jaringan ketika sedang diakses oleh mahasiswa. Akan hal tersebut, aktivitas layanan mahasiswa menjadi terganggu, tidak jarang data absen yang menjadi kegiatan penting di sistem tersebut menjadi berantakan. Tentunya hal tersebut memberikan pengalaman yang tidak menyenangkan untuk para pengguna. Pengguna merasa kurang puas dengan apa yang terjadi pada sistem tersebut. Selain karena gangguan jaringan, sebuah tampilan website yang menarik dan tidak membosankan bisa memberikan nilai tambah untuk pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

Setiap instansi maupun perusahaan yang memiliki website, perlu memperhatikan tampilan situs webnya. Situs web yang memiliki tampilan menarik akan memberikan kesan positif dari para pengunjung website. Pentingnya tampilan situs web akan membangun citra positif di mata pengguna sehingga akan mendapatkan kepercayaan konsumen (Fitriansyah & Harris, 2018). Tampilan situs web yang baik dapat menciptakan suasana yang menyenangkan bagi user, walaupun itu hanya untuk sekedar mencari informasi hingga pada keputusan untuk membeli melalui daya tarik emosional. Untuk itu, penting melakukan analisis kepuasan

pengguna terhadap sebuah sistem tertentu. Analisis tingkat kepuasan sangat penting untuk mengetahui sejauh mana harapan dan persepsi dari pengguna sistem informasi.

Dalam konteks di Universitas Muhammadiyah Ponorogo, penting juga untuk memahami tingkat kepuasan mahasiswa terhadap SIMTIK. Hal itu karena, kepuasan menjadi indikator utama dalam melakukan evaluasi terhadap efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan oleh pihak Universitas. Oleh karena itu, analisis yang mendalam mengenai kepuasan mahasiswa terhadap SIMTIK menjadi perhatian yang penting bagi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam penelitian melakukan analisis kepuasan ini, memanfaatkan *metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. EUCS merupakan sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dari sebuah sistem aplikasi dengan melakukan perbandingan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Darwati & Fitriyani, 2022). Metode ini memungkinkan untuk memahami persepsi dan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan. EUCS menekankan evaluasi dari pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Dimensi dari EUCS sendiri terdiri dari isi konten (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

## KAJIAN TEORITIS

*Website* merupakan sebuah kumpulan beberapa halaman yang digunakan untuk menampilkan atau memberikan sebuah informasi baik itu berupa tulisan, gambar, video, audio dan lain sebagainya (Batubara, 2012). Sebuah *website* pada dasarnya dibangun menggunakan sebuah bahasa *markup*, yaitu html. Html berperan sebagai kerangka dasar untuk membuat struktur pada sebuah *website*. Namun, jika hanya menggunakan html saja, maka tampilan sebuah web akan terlihat tidak menarik. Untuk mengatasi hal tersebut, muncul *css (Cascading Style Sheet)* yang berfungsi untuk menghias tampilan web. Web yang dibangun menggunakan html dan *css* saja masih kurang, karena web nya masih statis dan belum bisa berinteraksi dengan baik kepada pengguna. Untuk itu, diberikan pada sebuah web dengan bahasa pemrograman yang mampu memberikan interaktivitas antara pengguna dengan web. Bahasa pemrograman seperti *JavaScript* dan *php* merupakan dua bahasa pemrograman yang sering digunakan oleh industri, untuk memberikan interaktivitas pada halaman *website*.

*User Interface* atau tampilan antar muka pengguna merupakan sebuah tampilan visual dari sistem ataupun suatu aplikasi. *User Interface* akan menjadi jembatan antara pengguna dengan sistem yang sedang diakses. *User Interface* ini sangat penting, karena sebagai faktor utama di mana kita dapat memastikan kepuasan pengguna yang berdampak kepada *User*

*Experience* atau pengalaman pengguna. Setiap pengguna yang mengakses sebuah sistem akan dihadapkan dengan User Interface dari sistem atau aplikasi tersebut.

*End User Computing Satisfaction (EUCS)* merupakan sebuah metode penelitian yang cara kerjanya membandingkan antara harapan dan kenyataan pada sebuah sistem ataupun aplikasi untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunanya (Yang & Sihotang, 2022). Metode ini melakukan evaluasi serta penilaian terhadap penggunaan sistem informasi berdasarkan *experience* dari user ketika menggunakan sebuah sistem.

*Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)* terdapat 5 dimensi utama yang digunakan sebagai skala pengukuran tingkat kepuasan pengguna. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut.

a. *Content*

Pada dimensi *content* dilakukan pengukuran melalui isi dan bobot yang dihasilkan dari sebuah sistem/aplikasi. Isi yang terdapat dari sebuah sistem/aplikasi berupa fungsi dan informasi yang dapat digunakan oleh pengguna yang menggunakan sistem tersebut.

b. *Timeliness*

Dimensi ini melakukan pengukuran dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan dan menyediakan informasi.

c. *Format*

Hal yang diukur dari dimensi *format* adalah dari segi tampilan sebuah sistem/aplikasi. Pada tahap ini akan menilai, apakah tampilan yang disajikan dari sistem ini menarik dan tentunya memudahkan pengguna atau tidak saat digunakan.

d. *Ease of Use*

Dimensi ini melakukan pengukuran dari sisi kemudahan pengguna saat menggunakan sistem/aplikasi.

e. *Accuracy*

Pada dimensi *accuracy*, hal yang diukur adalah pada sisi keakuratan data dan informasi. Pada pengukuran ini, sistem menerima sebuah *input* dari pengguna dan data diolah menjadi *output*.

Penelitian terdahulu merupakan sebuah hal penting untuk dijadikan pedoman dan panduan oleh penulis dalam melakukan penelitian. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan apa yang penulis angkat pada penelitian ini. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Yang & Sihotang, 2022) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap *User Interface* Aplikasi *E-Commerce* Shopee Menggunakan Metode *EUCS* di Jakarta Barat”.

Penelitian ini melakukan analisa pengguna aplikasi *E-commerce* shopee untuk mengetahui kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Dari hasil analisis yang dilakukan, menunjukkan bahwa rata-rata pengguna shopee merasa puas terhadap aplikasi tersebut. Dengan menggunakan skala likert sebagai acuan untuk menentukan kepuasan, didapat rata-rata sebesar 3.92 dan masuk dalam kategori puas.

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini, metode penelitian dilakukan secara kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan sebuah metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada sebuah populasi maupun sampel tertentu, bertujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis. Dalam penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo terhadap SIMTIK.

### **1. Tahapan Penelitian**

Tahap penelitian merupakan langkah-langkah ataupun sebuah urutan yang dilalui, dipersiapkan ataupun dilaksanakan. Tahap penelitian ini harus berhubungan dengan penelitian seperti penentuan judul, perumusan masalah, hipotesis, proses pengumpulan data, melakukan analisis data dan kesimpulan. Berikut ini merupakan beberapa tahapan yang dilakukan untuk melakukan penelitian:

#### **1.1. Identifikasi Masalah**

Pada tahap pertama melakukan penelitian adalah menentukan pokok permasalahan yang akan dibahas. Pada tahap awal ini, peneliti menentukan masalah utama yang akan dibahas. Langkah yang dilakukan untuk melakukan identifikasi masalah adalah dengan cara melakukan analisis terhadap penelitian sebelumnya dan mencari informasi lebih mengenai analisis kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem ataupun aplikasi.

#### **1.2. Studi Literatur**

Dalam proses penyusunan sebuah karya ilmiah, informasi yang telah diteliti dan analisis akan menjadi hal yang penting. Informasi didapat yang didapat dari penelitian sebelumnya menjadi modal berharga untuk membantu proses penyusunan penelitian. Pada tahap studi literatur ini, peneliti mencari informasi yang berasal dari jurnal penelitian terdahulu yang memiliki tema yang berkaitan dan relevan dengan topik yang akan dibahas untuk dijadikan referensi.

#### **1.3. Penyebaran Kuesioner**

Pada era yang sudah serba digital ini, proses pengumpulan data bisa dilakukan tanpa harus mempertemukan antara peneliti dengan pihak responden. Dengan memanfaatkan sebuah *form* dari google, peneliti bisa membuat sebuah kuesioner yang dapat diisi oleh responden untuk mendapatkan data terkait kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo terhadap SIMTIK. Adapun berikut ini merupakan daftar pertanyaan yang dibagikan untuk kuesioner:

**Tabel 1. Daftar Pertanyaan**

Dimensi	ID	Pertanyaan
<i>Content</i>	C01	Saya merasa fitur yang ada di sistem ini sudah berjalan dengan semestinya
	C02	Saya mengetahui kegunaan sistem ini untuk apa
	C03	Saya mengakses semua fitur yang ada di sistem ini
	C04	Saya merasa sistem ini telah membantu saya dalam perkuliahan
<i>Format</i>	F01	Saya merasa tampilan sistem ini sangat modern dan elegan
	F02	Saya merasa tata letak pada sistem ini sudah tertata dengan rapih
	F03	Sistem ini mampu tampil responsive ketika di buka di perangkat mobile
<i>Timeliness</i>	T01	Sistem ini sulit diakses dalam keadaan dan kondisi tertentu
	T02	Saya sering mengalami kendala dalam menggunakan dan mengakses sistem ini
<i>Ease of Use</i>	E01	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan
	E02	Saya membutuhkan bantuan untuk menggunakan sistem ini
	E03	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini
<i>Accuracy</i>	A01	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada sistem ini)
	A02	Saya merasa sistem ini membingungkan

Pada kuesioner ini, jumlah responden yang merupakan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo berjumlah 31 responden.

#### 1.4. Pengolahan Data

Setelah data hasil dari kuesioner telah berhasil didapatkan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan pengolahan data. Data yang telah didapat diolah menggunakan *software* SPSS. Data yang diolah dikelompokkan berdasarkan masing-masing dimensi pertanyaan.

#### 1.5. Analisis Data

Data yang telah diolah menggunakan *software* SPSS, maka langkah selanjutnya adalah dengan melakukan analisis. Data dilakukan analisis guna menentukan hasil akhir dari hasil kuesioner oleh para responden yang digunakan untuk menentukan hasil akhir tingkat kepuasan pengguna.

## 2. Menentukan Metode Pengukuran

Pada penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan dengan menggunakan skala likert (Supriyatna & Maria, 2017). Skala likert merupakan skala yang dikembangkan oleh *Rensis Likert*. Tujuan dari penggunaan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi dan tingkat kepuasan pengguna. Skala likert sendiri dibuat dengan skala 1 sampai 5. Tabel dibawah ini merupakan skala dari likert itu sendiri:

**Tabel 2. Skala Likert**

Persepsi	Score
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Tabel dibawah ini merupakan tabel tingkat kepuasan dari skala likert itu sendiri:

**Tabel 3. Tabel Tingkat Kepuasan**

Range	Predikat Persepsi	Predikat Kepuasan
1 – 1.79	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Puas
1.8 – 2.59	Tidak Setuju	Tidak Puas
2.6 – 3.39	Netral	Cukup Puas
3.4 – 4.19	Setuju	Puas
4.2 – 5	Sangat Setuju	Sangat Puas

Tabel diatas dapat digunakan untuk menentukan kepuasan setiap dimensi. Tabel tersebut juga dapat dijadikan patokan untuk menghitung rata-rata dari setiap jumlah jawaban hasil dari kuesioner. Rumus untuk menentukan rata-rata adalah sebagai berikut:

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

Keterangan:

RK = Rata-rata kepuasan

JSK = Jumlah skor kuesioner

JK = Jumlah kuesioner

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap ini dilakukan dengan cara menganalisis jawaban dari para responden terhadap pertanyaan yang ada dalam kuesioner yang telah dibagikan. Data responden berjumlah 31 orang. Hasil dari analisa kuesioner adalah sebagai berikut:

## Uji Validitas

Uji validitas dari data yang didapatkan hasil dari kuesioner akan dilakukan dengan software SPSS. Teknik pengujian yang paling sering digunakan untuk penelitian adalah dengan menggunakan korelasi *Bivariate Pearson*. Pengujian validitas digunakan untuk mengukur validnya sebuah instrumen melalui penyebaran kuesioner. Cara yang dilakukan adalah dengan mengkorelasikan setiap skor item dan skor total. Skor total merupakan jumlah dari item keseluruhan. Jika koefisien t hitung lebih besar ( $>$ ) dari koefisien r tabel, maka pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total bisa dikatakan valid. Namun sebaliknya, jika t hitung lebih kecil ( $<$ ) dari koefisien r tabel, maka dinyatakan tidak valid. Berikut ini merupakan tabel hasil dari uji validitas setiap pertanyaan dari hasil kuesioner.

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas**

Pertanyaan	rHitung	rTabel 5%	Pernyataan
C01	.808	0.355	Valid
C02	.662	0.355	Valid
C03	.858	0.355	Valid
C04	.741	0.355	Valid
E01	.784	0.355	Valid
E02	.724	0.355	Valid
E03	.867	0.355	Valid
F01	.889	0.355	Valid
F02	.934	0.355	Valid
F03	.887	0.355	Valid
T01	.919	0.355	Valid
T02	.886	0.355	Valid
A01	.805	0.355	Valid
A02	.828	0.355	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas dengan menggunakan software SPSS di atas terhadap 31 responden dapat dilihat bahwa semua pertanyaan memiliki rHitung yang lebih besar dari rTabel dengan nilai signifikansi 5%. Data diatas pun valid.

## Uji Reliabilitas

Sama seperti uji validitas, uji reliabilitas ini didapatkan dari kuesioner dan dilakukan dengan software SPSS. Uji reliabilitas ini dilakukan setelah melakukan uji validitas. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan untuk penelitian memberikan ukuran yang konstan atau tidak.

Uji reliabilitas ini menggunakan koefisien *cronbach's alpha*. Koefisien *cronbach's alpha* merupakan koefisien yang sering digunakan untuk menggambarkan variasi item. Jika nilai koefisiennya lebih besar dari 0,6 maka dapat dikatakan bahwa nilai instrumen penelitian tersebut reliabel. Berikut ini merupakan hasil dari uji reliabilitas setiap pertanyaan:

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi *Content***

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.769	4

**Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi *Ease of Use***

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.688	3

**Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi *Format***

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.882	3

**Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi *Timeliness***

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.768	2

**Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi *Accuracy***

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.654	2

**Hasil Kepuasan Berdasarkan Metode *EUCS***

Berikut ini merupakan hasil untuk setiap kuesioner berdasarkan dimensi dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

**Tabel 10. Hasil Kuesioner Dimensi *Content***

Variabel	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
<b>C01</b>	1	4	12	8	6
<b>C02</b>	0	0	5	13	13
<b>C03</b>	0	2	11	9	9
<b>C04</b>	0	1	7	14	9
<b>Total</b>	1	7	35	44	37

**Tabel 11. Hasil Kuesioner Dimensi *Format***

Variabel	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
<b>F01</b>	6	7	8	6	4
<b>F02</b>	2	4	13	7	5
<b>F03</b>	3	4	9	8	7
<b>Total</b>	11	15	30	21	16

**Tabel 12. Hasil Kuesioner Dimensi *Timeliness***

Variabel	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
T01	2	2	9	9	9
T02	2	2	12	12	3
<b>Total</b>	4	4	21	21	12

**Tabel 13. Hasil Kuesioner Dimensi *Ease of Use***

Variabel	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
E01	5	10	13	2	1
E02	5	6	11	5	4
E03	8	5	14	3	1
<b>Total</b>	18	21	38	10	6

**Tabel 14. Hasil Kuesioner Dimensi *Accuracy***

Variabel	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
A01	2	2	15	9	2
A02	4	4	12	9	2
<b>Total</b>	6	6	27	18	4

Tabel dibawah ini adalah hasil dari rangkuman jumlah total dari setiap dimensi berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

**Tabel 15. Jumlah Total Semua Dimensi**

Dimensi	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
<i>Content</i>	1	7	35	44	37
<i>Format</i>	11	15	30	21	16
<i>Timeliness</i>	4	4	21	21	12
<i>Ease of Use</i>	18	21	38	10	6
<i>Accuracy</i>	6	6	27	18	4

Berdasarkan rangkuman data tabel diatas dapat dilihat bahwasannya pada dimensi *content* yang berjumlah 4 pertanyaan memiliki jawaban yang paling dominan pada bagian atau skala 4, dimana pada skala tersebut diisi dengan jawaban setuju. Pada skala 4 total data setuju memiliki nilai 44 jawaban. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa dari beberapa responden memiliki persepsi yang baik terhadap isi konten pada SIMTIK. Sementara itu, pada beberapa dimensi *timeliness* data yang paling dominan terdapat pada skala 3 dan 4 yang sama-sama memiliki 21 jawaban. Pada dimensi *Format*, jawaban yang dominan terdapat pada skala 3 dengan total

jawaban berjumlah 30. Untuk dimensi *Ease of Use* skala paling dominan juga terdapat pada skala 3 dengan total jawaban berjumlah 38 jawaban.

Berdasarkan pengolahan yang data yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna, maka dihitung untuk dilakukan analisis. Analisis dilakukan dengan cara mengelola data hasil jawaban dari para responden. Hal itu bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan dari pengguna berdasarkan dimensi *EUCS*. Perhitungan dengan skala likert dapat ditunjukkan pada tabel 3, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

#### **Dimensi Content**

$$RK = \frac{(1 * 1) + (7 * 2) + (35 * 3) + (44 * 4) + (37 * 5)}{1 + 7 + 35 + 44 + 37}$$

$$= \frac{481}{124} = 3.87$$

#### **Dimensi Format**

$$RK = \frac{(11 * 1) + (15 * 2) + (30 * 3) + (21 * 4) + (16 * 5)}{11 + 15 + 30 + 21 + 16}$$

$$= \frac{295}{93} = 3.17$$

#### **Dimensi Timeliness**

$$RK = \frac{(4 * 1) + (4 * 2) + (21 * 3) + (21 * 4) + (12 * 5)}{4 + 4 + 21 + 21 + 12}$$

$$= \frac{219}{62} = 3.53$$

#### **Dimensi Ease of Use**

$$RK = \frac{(18 * 1) + (21 * 2) + (38 * 3) + (10 * 4) + (6 * 5)}{18 + 21 + 38 + 10 + 6}$$

$$= \frac{244}{193} = 2.6$$

#### **Dimensi Accuracy**

$$RK = \frac{(6 * 1) + (6 * 2) + (27 * 3) + (18 * 4) + (4 * 5)}{16 + 6 + 27 + 18 + 4}$$

$$= \frac{191}{61} = 3.13$$

Berikut ini adalah tabel untuk mengelompokkan hasil perhitungan rata-rata setiap dimensi yang digunakan untuk mengetahui hasil dari tingkat kepuasan pengguna terhadap web SIMTIK Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

**Tabel 16. Rata-rata Setiap Dimensi**

Dimensi	Nilai Rata-rata	kategori
<i>Content</i>	3.87	Puas
<i>Format</i>	3.17	Cukup Puas
<i>Timeliness</i>	3.53	Puas
<i>Ease of Use</i>	2.6	Cukup Puas
<i>Accuracy</i>	3.13	Cukup Puas

Pada tabel diatas, dimensi *Content* memiliki nilai rata-rata sebesar 3.87 yang masuk kedalam kategori puas. Hal ini menunjukkan beberapa responden yang telah mengisi kuesioner merasa puas dengan isi konten pada web SIMTIK. Ini menunjukkan pada dimensi *content* responden merasa puas dengan segala informasi terkait konten yang diberikan oleh web SIMTIK.

Pada dimensi *Format*, memiliki nilai rata-rata sebesar 3.17, yang menunjukkan kategori cukup puas. Ini menunjukkan bahwa responden merasa cukup puas terhadap tampilan dari web SIMTIK. Dari segi *Timeliness*, nilai rata-ratanya mencapai 3.53 yang masuk dalam kategori puas. Untuk dimensi *Ease of Use* memiliki nilai rata-rata 2.6, yang masuk dalam kategori cukup puas. Dan pada dimensi terakhir yaitu *Accuracy* memiliki nilai rata-rata sebesar 3.13 yang menunjukkan masuk dalam kategori cukup puas.

Dari tabel diatas, dari kelima jumlah rata-rata setiap dimensi dijumlahkan dan dibuat rata-rata akhir untuk menentukan kepuasan pengguna terhadap web SIMTIK. Dari jumlah rata-rata kelima dimensi di atas, ditemukan jumlah rata-rata sebesar 3.25 dan masuk dalam kategori cukup puas. Ini menunjukkan, rata-rata responden atau pengguna web SIMTIK Universitas Muhammadiyah Ponorogo belum dapat dikatakan memuaskan, namun juga dapat dikatakan tidak terlalu mengecewakan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang analisis kepuasan pengguna web SIMTIK Universitas Muhammadiyah Ponorogo dimana dalam melakukan penelitian menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, didapat kesimpulan bahwa pengguna atau responden yang berjumlah 31 orang merasa cukup puas dengan SIMTIK. Hal itu didapatkan dari nilai rata-

rata dari seluruh dimensi yang mencapai 3.25, dan masuk dalam skala 3 dan masuk kategori cukup puas.

Untuk setiap dimensi memiliki nilai rata-rata yang berbeda. Pada dimensi *content* memiliki nilai rata-rata 3.87 dan berada di level 4 yang masuk dalam kategori puas, dimensi *format* memiliki nilai rata-rata 3.17 dan berada di level 3 yang masuk dalam kategori cukup puas. Dimensi *timeliness* memiliki nilai 3.53 dan berada di level 4 yang masuk dalam kategori puas. Dan dimensi *ease of use* dan *accuracy* yang masing-masing memiliki nilai rata-rata 2.6 dan 3.13 masuk dalam kategori cukup puas.

### **Saran**

Saran dari peneliti untuk penelitian kedepannya, diharapkan untuk memperbanyak data hasil kuesioner. Diharapkan juga agar mencari responden atau populasi/sampel sebanyak mungkin agar menghasilkan penelitian akhir yang lebih maksimal.

### **DAFTAR REFERENSI**

- Batubara, F. A. (2012). Perancangan website pada PT. Ratu Enim Palembang. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Terapan "REINTEK" (Rekayasa Inovasi Teknologi)*, 7(1), Article 1. <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/reintek/article/view/252>
- Darwati, L., & Fitriyani, F. (2022). Analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Just IT : Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komputer*, 12(2), Article 2. <https://doi.org/10.24853/justit.12.2.%p>
- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Pengukuran kepuasan pengguna situs web dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Query: Journal of Information Systems*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.58836/query.v2i1.1552>
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis kepuasan pengguna pada aplikasi Jenius dengan menggunakan metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan perspektif pengguna. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 3(4), 36-44.
- Khasanah, I. U., Fachry, M., Adriani, N. S., Defiani, N., Saputra, Y., & Ibrahim, A. (2018). Penerapan metode User Centered Design dalam menganalisis user interface pada website Universitas Sriwijaya. *INTEGER: Journal of Information Technology*, 3(2).
- Putra, R. D., & Prehanto, D. R. (2021). Analisis kepuasan pengguna aplikasi Flip.id menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(4), 19-26.
- Rahayu, E. F. (2020). Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi UG In Your Hand dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *ICIT J*, 6(2), 213-226.

- Setyoningrum, N. R. (2020). Analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi kerja praktek dan skripsi (SKKP) menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Applied Informatics and Computing*, 4(1), 17-21.
- Sholihah, R., & Indriyanti, A. D. (2022). Analisis kepuasan pengguna aplikasi CamScanner menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 3(3), 102–109.
- Supriyatna, A., & Maria, V. (2017). Pengukuran tingkat kepuasan pengguna sistem informasi DJP Online pelaporan SPT pajak. *Prosiding SNATIF*, 0, Article 0.
- Yang, M. Z., & Sihotang, J. I. (2022). Analisis kepuasan pengguna terhadap user interface aplikasi e-commerce Shopee menggunakan metode EUCS di Jakarta Barat. *Informatics and Digital Expert (INDEX)*, 4(2), Article 2. <https://doi.org/10.36423/index.v4i2.1110>
- Yazid, M. A., Wijoyo, S. H., & Rokhmawati, R. I. (2019). Evaluasi kualitas aplikasi Ruangguru terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) dan IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(9), 8496-8505.