

## Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Berbasis Website Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Annisa Salsabila Ariska<sup>1</sup>, M Rudi Sanjaya<sup>2</sup>

09031282025080@student.unsri.ac.id, m.rudi.sjy@ilkom.unsri.ac.id

Universitas Sriwijaya

### Informasi Artikel

Diterima : 8 Des 2023  
Direview : 15 Des 2023  
Disetujui : 30 Des 2023

### Kata Kunci

Sistem Informasi Akademik, EUCS, Kepuasan Pengguna, Website

### Abstrak

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) adalah suatu sistem yang diciptakan untuk menyederhanakan pengelolaan administrasi akademik di lembaga pendidikan, termasuk Politeknik Penerbangan Palembang. Kepuasan pengguna sangat dibutuhkan bagi pengembang suatu sistem karena dapat menjadi sebuah data penilaian yang penting bagi mereka dalam upaya meningkatkan layanan yang ditawarkan oleh sistem di masa mendatang. Penelitian ini bertujuan mengukur kepuasan pengguna melalui metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) pada website SIKAD Politeknik Penerbangan Palembang. Variabel yang dievaluasi mencakup isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner menunjukkan bahwa pengujian pertanyaan telah memberikan hasil yang valid dan reliabel. Penelitian ini melibatkan 158 responden yang merupakan pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Politeknik Penerbangan Palembang. Berdasarkan teori perhitungan rata-rata kepuasan pengguna Kaplan Norton, rata-rata kepuasan pengguna terhadap isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu adalah 4,63 yang dimana masuk kategori puas dan menjadi saran untuk terus meningkatkan serta mengembangkan kualitas website Sistem Informasi Akademik (SIKAD), sehingga kepuasan pengguna dapat ditingkatkan secara menyeluruh.

### Keywords

Academic Information System, End User Computing Satisfaction, User Satisfaction, Website

### Abstrak

*The Academic Information System (AIS) is a system created to simplify the management of academic administration in educational institutions, including Palembang Aviation Polytechnic. User satisfaction is needed by the developers of a system because it can be important assessment data for them in an effort to improve the services offered by the system in the future. This research aims to measure user satisfaction through the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method on the Palembang Aviation Polytechnic AIS website. The variables evaluated include content, accuracy, form, ease of use, and timeliness. The results of the validity and reliability tests of the questionnaire showed that the test questions had provided valid and reliable results. This study involved 158 respondents who were users of the Academic Information System (AIS) of Palembang Aviation Polytechnic. Based on Kaplan Norton's average user satisfaction calculation theory, the average user satisfaction with content, accuracy, form, ease of use, and timeliness is 4.63, which is in the satisfied category. This is a suggestion to continue to improve and develop the quality of the Academic Information System (AIS) website so that user satisfaction can be improved overall.*

## A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi terbilang cukup pesat saat ini dan telah menjadi pendorong utama bagi terwujudnya berbagai inovasi dalam dunia pendidikan [1]. Dengan adanya kemajuan ini, berbagai kegiatan dari belajar mengajar, proses dokumentasi hingga administrasi di sebuah instansi pendidikan kini dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien. Sistem Informasi Akademik merupakan salah satu bentuk teknologi yang sering diterapkan di instansi pendidikan. Sistem Informasi Akademik merupakan sebuah sistem yang dirancang dan dikembangkan untuk mempermudah pengelolaan data administrasi akademik [2]. Sistem Informasi Akademik memungkinkan pengguna untuk mengakses berbagai data akademik termasuk informasi pribadi mahasiswa, jadwal perkuliahan, nilai dan data lainnya dengan lebih mudah. Sekarang, Politeknik Penerbangan Palembang telah mengadopsi SIAKAD yaitu Sistem Informasi Akademik yang dapat diakses dan dimanfaatkan oleh berbagai pihak termasuk Dosen, Mahasiswa, Tata Usaha Program Studi hingga Staf Administrasi Akademik.

Pengalaman pengguna adalah salah satu parameter yang sangat penting untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas dari sebuah sistem [3]. Hal ini juga didasarkan fakta bahwa sistem informasi pada dasarnya dirancang berdasarkan kebutuhan pengguna agar dapat mempermudah kehidupan mereka. Kepuasan pengguna sangat dibutuhkan bagi pengembang suatu sistem karena dapat menjadi sebuah data penilaian yang penting bagi mereka dalam upaya meningkatkan layanan yang ditawarkan oleh sistem di masa mendatang [4]. Tentu saja harus ada keinginan serta dorongan yang kuat bagi pengguna maupun pengembang untuk menyempurnakan sebuah sistem.

Tingkat kepuasan yang dinyatakan oleh pengguna website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang memiliki peran penting dalam menilai kegunaan serta keberhasilan sebuah sistem. Kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem bisa bervariasi tergantung bagaimana kualitas sistem itu sendiri seperti kualitas pada Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Politeknik Penerbangan Palembang. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa Politeknik Penerbangan Palembang telah dikonfirmasi adanya permasalahan pada Sistem Informasi Akademik (SIAKAD). Pengguna menyatakan bahwa website Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terkadang mengalami masalah seperti *error* atau *maintenance* ketika diakses. Tak sedikit juga terjadi kesalahan input data yang dilakukan oleh pengguna pada website sehingga terjadinya *error*. Selain itu, belum ada pemahaman yang jelas tentang sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut yang dimana hal ini merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan dan mengevaluasi kemampuan pengguna sistem dalam mengakses suatu informasi serta keakuratannya.

Tampilan atau desain antarmuka website, kecepatan pencarian informasi, ketersediaan sumber informasi yang dibutuhkan serta kemudahan penggunaan situs website Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) merupakan beberapa variabel yang akan dinilai dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Untuk menilai dan mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem, penelitian ini akan menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah penilaian terhadap suatu sistem informasi yang berfokus pada pengalaman yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan sistem informasi tersebut. Manfaat dari model EUCS ini adalah dapat menilai apakah pengguna puas dengan tampilan dan kualitas layanan yang diberikan oleh sistem informasi dan apakah sistem informasi tersebut memenuhi kebutuhan mereka [5]. Pada model EUCS memiliki beberapa komponen yang dirancang untuk mengevaluasi kesuksesan sistem informasi yaitu terdiri dari isi/konten (*content*),

akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) [6].

Adapun penelitian sebelumnya dengan menggunakan pendekatan yang sama yaitu pendekatan EUCS yang telah dilakukan oleh Muhammad Azwar dan Ika Surandari tentang “*Evaluating the Library Website of the Indonesian Ministry of Education and Culture Through the End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model*” [7]. Dimana penelitian ini juga menggunakan metode kuantitatif dalam mengumpulkan data melalui kuesioner yang didistribusikan kepada 99 pengguna situs website Perpustakaan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia. Pengujian validitas instrumen menggunakan rumus korelasi Pearson dengan hasil perhitungan validitas menunjukkan bahwa semua pernyataan yang diajukan kepada responden dinyatakan valid. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan situs website Perpustakaan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia dianggap baik dengan nilai akhir dimensi-dimensi yang dievaluasi yakni konten dengan nilai 3,14, akurasi dengan nilai 3,07, bentuk dengan nilai 3,17, kemudahan penggunaan dengan nilai 3,21 dan ketepatan waktu dengan nilai 3,05. Penelitian ini juga merekomendasikan perbaikan dalam dimensi ketepatan waktu agar memberikan informasi yang lebih cepat kepada pengguna.

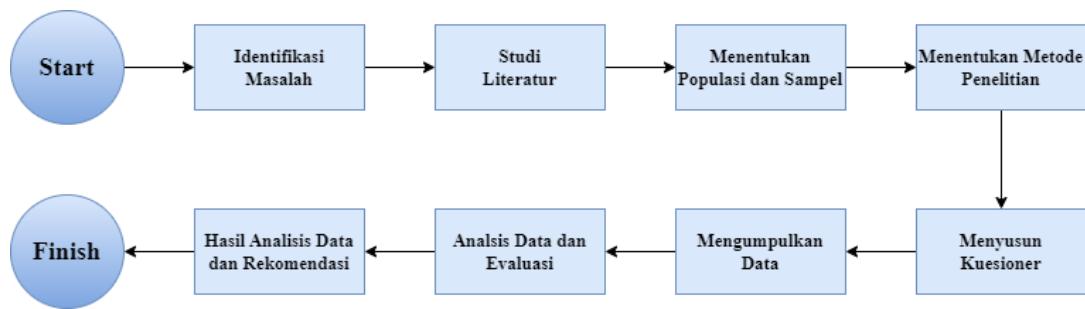
Kemudian, penelitian lainnya yang telah dilakukan oleh Fatima Meirina dkk tentang “*Evaluasi Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Menggunakan Metode End-User Satisfaction Computing (EUCS)*” [8]. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan faktor-faktor apa saja yang diteliti dengan metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* terhadap SIKAD UIN Malik Malang dengan variabel yang terdiri dari *content, accuracy, format, ease of use, timeliness* dan *user satisfaction*. Banyak sampel pada penelitian ini yaitu 120 responden dengan analisis yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif. Hasil dari evaluasi menunjukkan bahwa variabel *content* memiliki nilai 3,08 dengan kategori puas, variabel *accuracy* memiliki nilai 2,75 dengan kategori kurang puas, variabel *format* memiliki nilai 2,90 dengan kategori kurang puas, variabel *ease of use* memiliki nilai 2,89 dengan kategori kurang puas, variabel *timeliness* memiliki nilai 2,64 dengan kategori kurang puas, dan variabel *user satisfaction* memiliki nilai 2,89 dengan kategori kurang puas. Variabel yang masuk kategori kurang puas menjadi fokus utama untuk rekomendasi pada penelitian ini.

Adapun dilakukannya penelitian ini dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan pendekatan EUCS pada website Sistem Informasi Akademik (SIKAD) yang digunakan di Politeknik Penerbangan Palembang. Diharapkan hasil analisis tingkat kepuasan pengguna dari penelitian yang telah dilakukan dapat memberikan informasi yang berguna bagi instansi Politeknik Penerbangan Palembang dalam meningkatkan kualitas desain antarmuka website, kecepatan pencarian informasi, ketersediaan sumber informasi yang dibutuhkan serta kemudahan penggunaan pada situs website Sistem Informasi Akademik (SIKAD).

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kuantitatif yang melibatkan pengolahan data dalam bentuk nilai numerik untuk memberikan solusi terhadap rumusan masalah penelitian.

Berikut merupakan tahapan penelitian yang akan dijalankan.



**Gambar 1.** Tahapan Penelitian

### 1. Identifikasi Masalah

Pada tahap awal penelitian, peneliti mengidentifikasi sejumlah permasalahan terkait Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Politeknik Penerbangan Palembang. Ditemukan bahwa terdapat ketidakjelasan mengenai sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) karena belum pernah dilakukan evaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Hal ini menjadi aspek krusial dalam menilai kemampuan pengguna sistem dalam mengakses informasi dan memastikan akurasi.

### 2. Studi Literatur

Pada tahap ini, peneliti memperdalam pemahaman dasar yang menjadi landasan dalam penelitian melalui analisis literatur yang komprehensif. Analisis yang mencakup tinjauan menyeluruh terhadap berbagai sumber literatur seperti jurnal, penelitian terdahulu dan sumber lainnya sebagai referensi yang relevan untuk menunjang pelaksanaan penelitian. Selain itu juga akan dilakukan pengamatan langsung terhadap website Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Politeknik Penerbangan Palembang untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian.

### 3. Menentukan Populasi dan Sampel

Istilah "populasi" mengacu pada seluruh kelompok orang, benda, atau kualitas yang menjadi subjek penelitian. Populasi mengacu pada semua subjek potensial, benda, atau metrik lain yang memiliki kesamaan ciri-ciri yang ingin diteliti atau diidentifikasi [9]. Seluruh mahasiswa Politeknik Penerbangan Palembang yang pernah mengakses Sistem Informasi Akademik (SIKAD) akan menjadi populasi yang digunakan untuk penelitian ini.

Sampel adalah sebagian atau himpunan bagian dari suatu populasi yang dipilih atau diambil dengan maksud untuk mewakili populasi dengan harapan bahwa sampel tersebut dapat mewakili populasi secara keseluruhan, sehingga analisis atau penelitian yang dilakukan terhadap sampel tersebut dapat digeneralisasikan atau diberlakukan pada populasi yang lebih besar [9]. Untuk menentukan jumlah minimum sampel yang diperlukan dapat melakukan perhitungan menggunakan rumus Slovin. Berikut merupakan rumus Slovin dengan kelonggaran kesalahan sebesar 0,05 (5%) (1).

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{250}{1+250(0,05)^2} = \frac{250}{1,625} = \pm 154 \text{ orang} \quad (1)$$

Keterangan :

- n = Ukuran sampel atau Jumlah Responden  
N = Ukuran Populasi  
e = Persentase Kelonggaran Kesalahan (0,05)

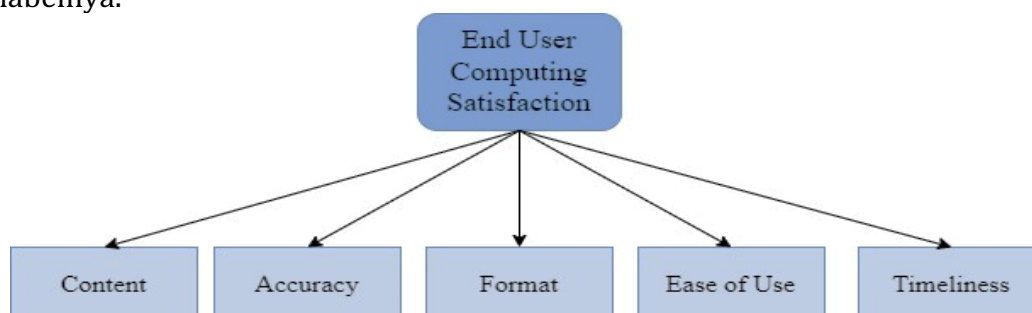
Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode Slovin di atas, diperoleh jumlah kurang lebih 154 responden yang akan digunakan dalam penelitian ini.

#### 4. Menentukan Metode Penelitian

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, termasuk jurnal, buku, dan internet, serta sumber lainnya yang relevan dengan isu kepuasan pengguna, dapat disimpulkan bahwa metode yang sesuai untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam penelitian ini adalah End-User Computing Satisfaction (EUCS).

EUCS adalah kerangka kerja yang dapat digunakan untuk menentukan seberapa puas pengguna terhadap suatu aplikasi dengan mempertimbangkan seberapa baik mereka memahaminya, khususnya seberapa baik harapan mereka dan fakta-fakta aktual aplikasi tersebut. Kerangka kerja ini berkonsentrasi pada kepuasan pengguna akhir dengan menggunakan elemen teknologi yang dapat menilai konten, ketepatan, format, ketepatan waktu, dan kegunaan aplikasi [10]. Metode evaluasi EUCS menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap fitur-fitur teknologi dengan mengevaluasi lima faktor, yaitu isi (*Content*), akurasi (*Accuracy*), bentuk (*Format*), Kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*) [11].

Berikut merupakan gambar model untuk metode EUCS beserta variable-variabelnya.



**Gambar 2.** Model pada Metode EUCS beserta variabel-variabelnya

Berikut penjelasan mengenai variabel-variabel yang ada pada metode EUCS.

a) Variabel Isi (*Content*)

Variabel Konten merupakan variabel yang berfungsi sebagai alat ukur untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dari sisi kegunaan yang ada pada sistem sehingga menghasilkan informasi yang benar dan akurat [11]

b) Variabel Akurasi (*Accuracy*)

Variabel Akurasi merupakan variabel yang berfungsi sebagai instrumen untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kebenaran dan keakuratan data yang ditampilkan pada sistem [11]

c) Variabel Bentuk (*Format*)

Variabel Format merupakan variabel yang berfungsi sebagai instrumen untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap tampilan atau antarmuka yang menarik dari sebuah sistem [11].

d) Variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Variabel Kemudahan Penggunaan merupakan variabel yang berfungsi sebagai alat ukur dalam menganalisis kepuasan pengguna dari sudut pandang kemudahan yang dirasakan oleh pengguna ketika dapat memahami fungsi dari fitur-fitur yang ditawarkan pada sistem [11].

e) Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Variabel Ketepatan Waktu merupakan variabel yang berfungsi sebagai instrumen pengukuran untuk mengukur kepuasan pengguna dari sudut pandang seberapa cepat dan sejauh mana sistem mampu menyajikan atau menampilkan kebutuhan informasi pengguna [11].

## 5. Menyusun Kuesioner

Tahap penyusunan kuesioner pada penelitian ini dilakukan dengan mengadaptasi variabel-variabel pada model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), yakni Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*). Berikut merupakan instrumen pertanyaan kuesioner untuk setiap variabel yang digunakan pada penelitian ini.

**Tabel 1.** Variabel dan Instrumen Pertanyaan Kuesioner

No	Variabel	Indikator	Pertanyaan	Referensi
1	Isi ( <i>Content</i> )	C1	Situs website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang memberikan informasi akademik yang sesuai dengan kebutuhan.	[12]
		C2	Situs website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang menampilkan informasi akademik yang sudah cukup lengkap.	
		C3	Situs website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang memberikan informasi akademik yang sangat jelas dan mudah dipahami.	
2	Akurasi ( <i>Accuracy</i> )	A1	Situs website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang pada saat diakses selalu menampilkan halaman yang sesuai dengan apa yang diminta oleh pengguna.	[13]
		A2	Menu yang tersedia pada situs website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang sudah sesuai dengan fungsi pada umumnya.	
		A3	Situs website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang tidak pernah mengalami kesalahan pada sistemnya seperti gagal/error dan sejenisnya.	
3	Bentuk ( <i>Format</i> )	F1	Tata letak halaman web SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang didesain dengan struktur yang user-friendly, memudahkan pengguna untuk memahaminya.	[4], [13]
		F2	Website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang memiliki tampilan atau desain yang menarik dan berkualitas.	
		F3	Format jenis huruf (kenormalan, kejelasan) pada Situs website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang dapat terbaca oleh pengguna.	
		F4	Perpaduan warna yang digunakan serta kerapian pada tampilan situs website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang sudah sesuai dan teratur.	

4	Kemudahan Penggunaan ( <i>Ease of Use</i> )	E1	Situs website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang mudah dipelajari dan dipahami oleh penggunanya.	
		E2	Situs website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang bisa diakses kapan saja dan dimana saja.	[13], [14]
		E3	Situs website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang menyediakan tombol navigasi yang mudah dalam penggunaannya.	
5	Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> )	T1	Situs website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang dapat diakses serta merespon dengan cepat.	[13], [15]
		T2	Situs website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang memberikan informasi yang <i>up-to-date</i> .	

Dalam pertanyaan kuesioner akan digunakan sistem pengukuran dengan Skala Likert. Skala Likert biasanya digunakan untuk mengukur respons terhadap kuesioner untuk mengukur perilaku, pendapat, dan persepsi pribadi atau individu [15]. Berikut merupakan tabel skala likert yang digunakan, yaitu:

**Tabel 2.** Skala Likert

Skor	Skala
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Ragu-Ragu (RR)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

## 6. Mengumpulkan Data

Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dilakukan melalui berbagai platform media sosial. Peneliti menyebarkan kuesioner melalui WhatsApp, Line, dan Instagram kepada responden yang pernah mengakses website Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Politeknik Penerbangan Palembang yang nantinya akan dimasukkan ke dalam Google Formulir.

## 7. Analisis Data dan Evaluasi

### a) Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kebenaran dan ketepatan kuesioner sebagai alat penelitian untuk mengukur kepuasan pengguna. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dan  $r$  tabel. Sebuah item dalam survei dianggap valid jika nilai  $r$  yang dihitung melebihi nilai  $r$  yang terdapat dalam tabel [4]. Kuesioner disebar dalam ruang lingkup kecil dengan total 30 responden yang dimana diperoleh nilai  $r$  tabel sebesar 0,361. Berikut adalah hasil uji validitas yang telah dilakukan dengan menghitung  $r$  tabel menggunakan SPSS.

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas

No	Item Instrumen	Nilai Person Correlation	Keterangan
1	C1	0,781	Valid
2	C2	0,620	Valid
3	C3	0,695	Valid
4	A1	0,822	Valid
5	A2	0,726	Valid
6	A3	0,644	Valid
7	F1	0,790	Valid

8	F2	0,732	Valid
9	F3	0,896	Valid
10	F4	0,701	Valid
11	E1	0,821	Valid
12	E2	0,763	Valid
13	E3	0,900	Valid
14	T1	0,699	Valid
15	T2	0,703	Valid

#### b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai sejauh mana kuesioner sebagai instrumen penelitian dalam mengukur tingkat kepuasan suatu sistem. Jika nilai Cronbach's alpha pada suatu variabel tidak mencapai atau melebihi 0,6, maka variabel tersebut dianggap tidak reliable. Berikut adalah hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan pada penelitian ini.

**Tabel 4.** Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of items
.933	15

#### c) Analisis Data

Data yang diperoleh dari jawaban survei responden selanjutnya akan dianalisis. Kemudian, berdasarkan 5 faktor dari pendekatan EUCS, akan ditentukan dengan menggunakan perhitungan rata-rata kepuasan. Dengan membagi jumlah kuesioner (JK) dengan jumlah skor kuesioner (JSK), maka dapat dihitung rata-rata kepuasan (RK). Berikut rumus menghitung rata-rata kepuasan menggunakan teori Kaplan Norton (2).

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

Keterangan :

RK : Rata-Rata Kepuasan

JSK : Jumlah Skor Kuesioner

JK : Jumlah Kuesioner

Berikut merupakan tabel untuk menentukan rata-rata kepuasan dengan teori Kaplan Norton, yaitu:

Tabel 5. Kategori Tingkat Kepuasan Kaplan 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

## 8. Hasil Analisis Data dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, akan dilakukan pembahasan terkait dengan setiap variabel penelitian sesuai dengan perhitungan yang telah ada. Dengan demikian, hasil pembahasan tersebut akan menghasilkan kesimpulan serta memberikan saran yang relevan. Kesimpulan dan saran ini nantinya akan direkomendasikan kepada pengelola Sistem Akademik Politeknik Penerbangan Palembang.

### C. Hasil dan Pembahasan

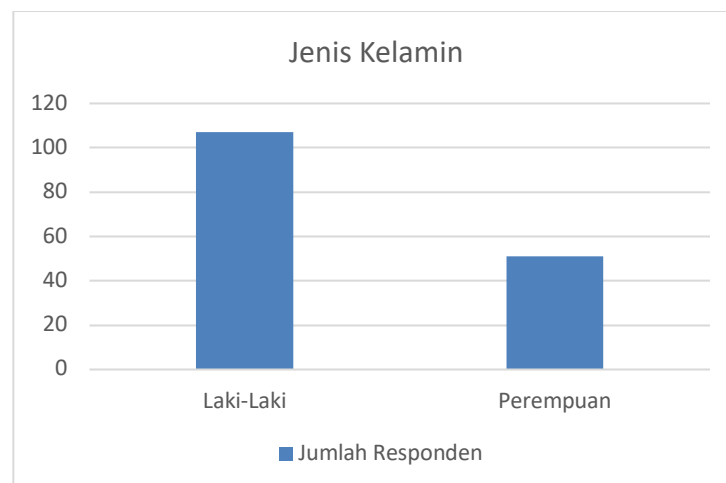
Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, peneliti berhasil mengumpulkan sekitar 158 responden yang merupakan pengguna yang pernah mengakses website Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Politeknik Penerbangan Palembang.

#### 1. Karakteristik Responden

Analisis karakteristik responden sendiri akan mempertimbangkan sejumlah kriteria yang meliputi jenis kelamin, prodi/jurusan dan angkatan.

##### a) Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin

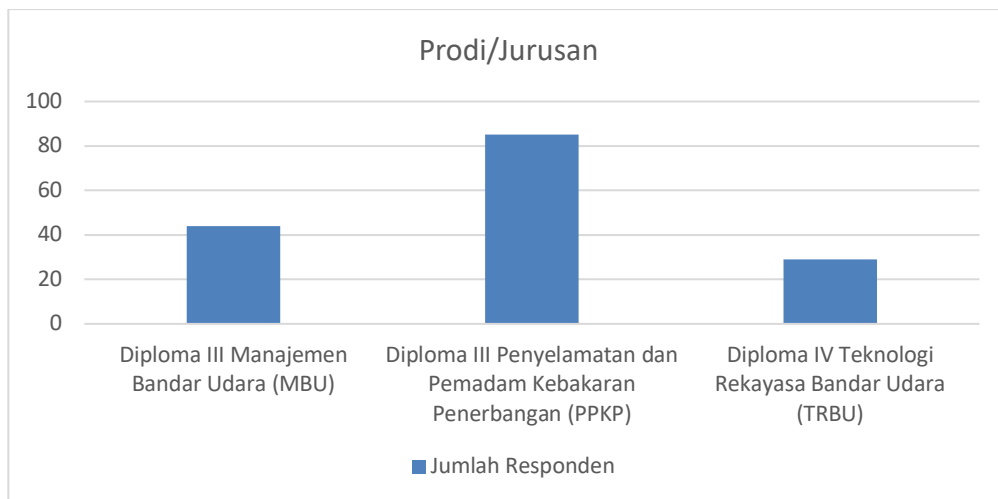
Pengguna website Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Politeknik Penerbangan Palembang terdiri dari laki-laki dan perempuan. Hasil analisis terhadap responden menunjukkan bahwa mayoritas pengguna website SIAKAD ini adalah laki-laki dengan jumlah responden sebanyak 107, sedangkan perempuan dengan jumlah responden sebanyak 51. Berikut merupakan gambar grafik responden dengan karakteristik berdasarkan jenis kelamin.



**Gambar 3.** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

##### b) Karakteristik berdasarkan Prodi/Jurusan

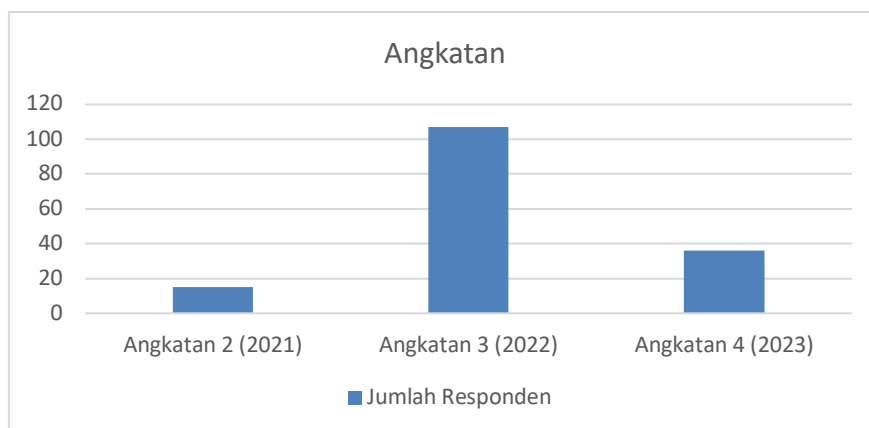
Pengguna website Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Politeknik Penerbangan Palembang terdiri dari 3 prodi/jurusan yaitu Diploma III Manajemen Bandar Udara (MBU), Diploma III Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran Penerbangan (PPKP) dan Diploma IV Teknologi Rekayasa Bandar Udara (TRBU). Hasil analisis terhadap responden menunjukkan bahwa mayoritas pengguna website SIAKAD ini berasal dari prodi/jurusan Diploma III Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran Penerbangan (PPKP) dengan jumlah responden sebanyak 85. Diikuti dengan prodi/jurusan Diploma III Manajemen Bandar Udara (MBU) dengan jumlah responden sebanyak 44 dan prodi/jurusan Teknologi Rekayasa Bandar Udara (TRBU) dengan jumlah responden sebanyak 29. Berikut merupakan gambar grafik responden dengan karakteristik berdasarkan prodi/jurusan.



**Gambar 4.** Karakteristik Responden Berdasarkan Prodi/Jurusan

### c) Karakteristik berdasarkan Angkatan

Pengguna website Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Politeknik Penerbangan Palembang terdiri dari 3 angkatan yaitu angkatan 2 di tahun 2021, angkatan 3 di tahun 2022 dan angkatan 4 di tahun 2023. Hasil analisis terhadap responden menunjukkan bahwa mayoritas pengguna website SIKAD ini berasal dari angkatan 3 di tahun 2022 dengan jumlah responden sebanyak 107. Diikuti dengan angkatan 4 di tahun 2023 dengan jumlah responden sebanyak 36 dan angkatan 2 di tahun 2021 dengan jumlah responden sebanyak 15. Berikut merupakan gambar grafik responden dengan karakteristik berdasarkan angkatan.



**Gambar 5.** Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan

## 2. Analisis Data

Analisis yang dilakukan akan menggunakan pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) serta menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian dengan variabel yang akan dianalisis meliputi isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*). Berikut adalah hasil analisis dan penilaian instrumen untuk setiap variabel berdasarkan pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

### a) Variabel Isi (*Content*)

Pada penelitian ini terdapat 3 indikator pada variabel isi (*content*) yaitu C1 untuk indikator relevansi informasi, C2 untuk kelengkapan informasi dan C3 untuk kemudahan dalam memahami informasi. Berikut merupakan hasil analisis kuesioner untuk variabel isi (*content*).

**Tabel 6.** Hasil Analisis Kuesioner Variabel Isi (*Content*)

Pertanyaan	Indikator	Skala Likert				
		STS	TS	RR	S	SS
Situs website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang memberikan informasi akademik yang sesuai dengan kebutuhan.	C1	0	0	0	32	126
Situs website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang menampilkan informasi akademik yang sudah cukup lengkap.	C2	0	1	3	38	116
Situs website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang memberikan informasi akademik yang sangat jelas dan mudah dipahami.	C3	0	1	3	31	123
Jumlah Skor Kuesioner (JSK)		0	2	6	101	365
Jumlah Kuesioner (JK)					474	

$$RK = \frac{JSK}{JK} = \frac{(1 \times 0) + (2 \times 2) + (3 \times 6) + (4 \times 101) + (5 \times 365)}{474} = \frac{2251}{474} = 4,74 \quad (3)$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, nilai rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel isi (*content*) yang didapat adalah sebesar 4.74. Menurut teori Kaplan Norton dalam melakukan perhitungan rata-rata tingkat kepuasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap website Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) berdasarkan variabel isi (*content*) termasuk dalam kategori puas.

### b) Variabel Akurasi (*Accuracy*)

Pada penelitian ini terdapat 3 indikator pada variabel akurasi (*accuracy*) yaitu A1 untuk indikator ketersediaan fungsionalitas, A2 untuk kesesuaian fungsi menu dan A3 untuk stabilitas sistem. Berikut merupakan hasil analisis kuesioner untuk variabel isi (*accuracy*).

**Tabel 7.** Hasil Analisis Kuesioner Variabel Akurasi (*Accuracy*)

Pertanyaan	Indikator	Skala Likert				
		STS	TS	RR	S	SS
Situs website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang pada saat diakses selalu menampilkan halaman yang sesuai dengan apa yang diminta oleh pengguna.	A1	0	1	5	34	118
Menu yang tersedia pada situs website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang sudah sesuai dengan fungsi pada umumnya.	A2	0	0	3	36	119
Situs website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang tidak pernah mengalami kesalahan pada sistemnya seperti gagal/error dan sejenisnya.	A3	2	3	18	43	92
Jumlah Skor Kuesioner (JSK)		2	4	26	113	329
Jumlah Kuesioner (JK)						

$$RK = \frac{JSK}{JK} = \frac{(1 \times 2) + (2 \times 4) + (3 \times 26) + (4 \times 113) + (5 \times 329)}{474} = \frac{2185}{474} = 4,60 \quad (4)$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, nilai rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel akurasi (*accuracy*) yang didapat adalah sebesar 4.60. Menurut teori Kaplan Norton dalam melakukan perhitungan rata-rata tingkat kepuasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap website Sistem Informasi Akademik (SIKAD) berdasarkan variabel akurasi (*accuracy*) termasuk dalam kategori puas.

### c) Variabel Bentuk (*Format*)

Pada penelitian ini terdapat 3 indikator pada variabel bentuk (*format*) yaitu F1 untuk tata letak halaman, F2 untuk kualitas desain, F3 untuk keterbacaan jenis huruf dan F4 untuk kesesuaian perpaduan warna dan kerapian. Berikut merupakan hasil analisis kuesioner untuk variabel bentuk (*format*).

**Tabel 8.** Hasil Analisis Kuesioner Variabel Bentuk (*Format*)

Pertanyaan	Indikator	Skala Likert				
		STS	TS	RR	S	SS
Tata letak halaman web SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang didesain dengan struktur yang user-friendly, memudahkan pengguna untuk memahaminya.	F1	0	2	7	41	108
Website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang memiliki tampilan atau desain yang menarik dan berkualitas.	F2	1	0	6	44	107
Format jenis huruf (kenormalan, kejelasan) pada Situs website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang dapat terbaca oleh pengguna.	F3	0	0	6	44	108
Perpaduan warna yang digunakan serta kerapian pada tampilan situs website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang sudah sesuai dan teratur.	F4	0	2	4	46	106
Jumlah Skor Kuesioner (JSK)		1	4	23	175	429
Jumlah Kuesioner (JK)				632		

$$RK = \frac{JSK}{JK} = \frac{(1 \times 1) + (2 \times 4) + (3 \times 23) + (4 \times 175) + (5 \times 429)}{632} = \frac{2923}{632} = 4,62 \quad (5)$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, nilai rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel bentuk (*format*) yang didapat adalah sebesar 4.62. Menurut teori Kaplan Norton dalam melakukan perhitungan rata-rata tingkat kepuasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap website Sistem Informasi Akademik (SIKAD) berdasarkan variabel bentuk (*format*) termasuk dalam kategori puas.

### d) Variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Pada penelitian ini terdapat 3 indikator pada variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*) yaitu E1 untuk pemahaman penggunaan sistem, E2 untuk aksesibilitas waktu dan tempat dan E3 untuk kemudahan navigasi. Berikut merupakan hasil analisis kuesioner untuk variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*).

**Tabel 9.** Hasil Analisis Kuesioner Variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Pertanyaan	Indikator	Skala Likert				
		STS	TS	RR	S	SS
Situs website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang mudah dipelajari dan dipahami oleh penggunanya.	E1	0	0	7	35	116
Situs website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang bisa diakses kapan saja dan dimana saja.	E2	0	0	8	33	117
Situs website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang menyediakan tombol navigasi yang mudah dalam penggunaannya.	E3	0	1	4	46	107
Jumlah Skor Kuesioner (JSK)		0	1	19	114	340
Jumlah Kuesioner (JK)				474		

$$RK = \frac{JSK}{JK} = \frac{(1 \times 0) + (2 \times 1) + (3 \times 19) + (4 \times 114) + (5 \times 340)}{474} = \frac{2215}{474} = 4,67 \quad (6)$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, nilai rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*) yang didapat adalah sebesar 4.67. Menurut teori Kaplan Norton dalam melakukan perhitungan rata-rata tingkat kepuasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap website Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) berdasarkan variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*) termasuk dalam kategori puas.

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

Pada penelitian ini terdapat 2 indikator pada variabel ketepatan waktu (*timeliness*) yaitu T1 untuk kecepatan dalam mengakses informasi dan T2 untuk ketepatan informasi. Berikut merupakan hasil analisis kuesioner untuk variabel ketepatan waktu (*timeliness*).

**Tabel 10.** Hasil Analisis Kuesioner Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Pertanyaan	Indikator	Skala Likert				
		STS	TS	RR	S	SS
Situs website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang dapat diakses serta merespon dengan cepat.	T1	0	4	12	38	104
Situs website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang memberikan informasi yang <i>up-to-date</i> .	T2	1	3	8	35	111
Jumlah Skor Kuesioner (JSK)		1	7	20	73	215
Jumlah Kuesioner (JK)				316		

$$RK = \frac{JSK}{JK} = \frac{(1 \times 1) + (2 \times 7) + (3 \times 20) + (4 \times 73) + (5 \times 215)}{316} = \frac{1442}{316} = 4,56 \quad (7)$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, nilai rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel ketepatan waktu (*timeliness*) yang didapat adalah sebesar 4.56. Menurut teori Kaplan Norton dalam melakukan perhitungan rata-rata tingkat kepuasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap website Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) berdasarkan variabel ketepatan waktu (*timeliness*) termasuk dalam kategori puas.

#### D. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan atau metode End-User Computing Satisfaction (EUCS), dapat disimpulkan bahwa website Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Politeknik Penerbangan Palembang secara umum memiliki sejumlah keunggulan, terutama pada bagian isi/kontennya. Temuan menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dengan isi/konten pada website Sistem Informasi Akademik (SIAKDA), baik dari segi relevansi, kelengkapan, maupun kemudahan dalam memahami informasi yang disajikan. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna terhadap website SIAKAD mencapai rata-rata 4,63. Menurut klasifikasi dalam tabel tingkat kepuasan Kaplan Norton, hal ini masuk ke dalam kategori puas. Adapun hasil rinci dari setiap variabel adalah sebagai berikut: Isi (*Content*) dengan nilai 4,74, Akurasi (*Accuracy*) dengan nilai 4,60, Bentuk (*Format*) dengan nilai 4,62, Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) dengan nilai 4,67, dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*) dengan nilai 4,56.

Meskipun demikian, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas website SIAKAD, yaitu perlu menjaga stabilitas sistem dan terus mengembangkannya agar dapat berfungsi secara optimal. Selain itu, perhatian juga perlu diberikan pada aspek-aspek selain isi/konten pada website Sistem Informasi Akademik (SIAKAD), sehingga kepuasan pengguna dapat ditingkatkan secara menyeluruh.

#### E. Referensi

- [1] D. Rahmawati and T. Hidayat, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Akademik (Sina) Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang Berdasarkan Instrumen End User Computing Satisfaction (Eucs)," *Jurnal Teknik Informatika Unis*, vol. 9, no. 1, pp. 2252–5351, 2021.
- [2] A. Wardlatul, U. Wahidah, H. Muslimah Az-Zahra, and W. S. Wardhono, "Perancangan Antarmuka Sistem Informasi Akademik Siswa berbasis Web menggunakan Metode Human Centered Design (Studi Kasus: SMK Negeri 8 Malang)," 2021. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [3] R. Andriani, "EVALUASI USER EXPERIENCE DENGAN PENDEKATAN USABILITY TESTING PADA SISTEM INFORMASI SMART ACADEMIC," *SISTEMASI : Jurnal Sistem Informasi*, vol. 9, pp. 372–386, Sep. 2020.
- [4] R. Dwy Putra and D. Rahman Prehanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS)," *JEISBI*, vol. 02, pp. 19–26, 2021.
- [5] B. Tyas Malinda, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Mahasiswa (SIATMA) di Universitas Atma Jaya Yogyakarta Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," 2022. [Online]. Available: <https://siatma.uajy.ac.id>
- [6] R. Fajriatur Rahma, dan Muhammad Bahit, P. Informatika, U. Teknologi Sumbawa, P. Komputerisasi Akuntansi, and P. Negeri Banjarmasin, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Teknologi Sumbawa dengan Pendekatan Overview Analitik," 2022.
- [7] M. Azwar and I. Surandari, "EVALUATING THE LIBRARY WEBSITE OF THE INDONESIAN MINISTRY OF EDUCATION AND CULTURE THROUGH THE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) MODEL," 2020. [Online]. Available: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac>
- [8] M. Fatima, Y. T. Mursityo, and N. H. Wardani, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Universitas Islam Negeri Maulana

- Malik Ibrahim Malang Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)," 2019. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [9] M. A. Zakariah and V. Afriani, *ANALISIS STATISTIK DENGAN SPSS UNTUK PENELITIAN KUANTITATIF*. Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warramah, 2021. Accessed: Oct. 02, 2023. [Online]. Available: [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=4Vs3EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA16&dq=pengertian+populasi+dan+sampel&ots=yN2pkSrwr7&sig=HMDsNkyMrHP6ibEKoLZTFSA0Fjw&redir\\_esc=y#v=onepage&q=pengertian%20populasi%20dan%20sampel&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=4Vs3EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA16&dq=pengertian+populasi+dan+sampel&ots=yN2pkSrwr7&sig=HMDsNkyMrHP6ibEKoLZTFSA0Fjw&redir_esc=y#v=onepage&q=pengertian%20populasi%20dan%20sampel&f=false)
- [10] A. A. Perdana, M. Catur Utami, and Q. Aini, "END USER COMPUTING SATISFACTION: MODEL ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MENGGUNAKAN PARTIAL LEAST SQUARE STRUCTURAL EQUATION MODELING (STUDI KASUS)," vol. 8, no. 6, pp. 1237–1246, 2021, doi: 10.25126/jtiik.202183586.
- [11] A. S. Damayanti, Y. T. Mursityo, and A. D. Herlambang, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)," 2018. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [12] P. Aji Gumelar and A. Dwi Indriyanti, "Penerapan Metode End User Computing Satisfaction dan Technology Acceptance Model dengan Analisis Partial Least Square untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin' by Mandiri," *JEISBI*, vol. 04, 2023, [Online]. Available: [www.tempo.co](http://www.tempo.co),
- [13] R. A. Kartikasari and D. F. Suyatno, "Analisis Kepuasan Pengguna Live Shopping Aplikasi Shopee Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, and Service (PIECES)," 2023.
- [14] T. Yusuf, R. Ar-Rasyid, B. T. Hanggara, and A. Rachmadi, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website Beasiswa Universitas Brawijaya Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)," 2021. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [15] R. Sholihah1 and A. Dwi, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)," 2022.