

Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website CDC Unsri Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Adelia Faradilla, Dwi Rosa Indah*, Putri Eka Sevtiyuni

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

Email: ¹09031182025009@student.unsri.ac.id, ^{2,*}indah812@unsri.ac.id, ³putrieka@unsri.ac.id

Email Penulis Korespondensi: indah812@unsri.ac.id

Abstrak–Career Development Center Universitas Sriwijaya telah mengaplikasikan teknologi informasi melalui website yang berfungsi untuk memberikan informasi dan layanan mengenai pengembangan karakter dan karir mahasiswa dan alumni. Berdasarkan wawancara dengan beberapa pengguna diduga adanya permasalahan pada website tersebut, seperti informasi yang tidak up to date, bagian user interface dinilai kurang menarik dan membuat pengguna merasa kesulitan serta permasalahan dalam kecepatan akses website. Untuk itu perlu dilakukannya evaluasi kepuasan pengguna untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada website CDC Unsri sehingga hasil dari evaluasi dapat dijadikan bahan acuan dalam meningkatkan kualitas website dimasa mendatang. Dalam mengevaluasi kepuasan pengguna menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) yang terdiri dari 5 variabel didalamnya antara lain Content, Accuracy, Format, Ease of Use dan Timeliness. Pada penelitian ini mengikutsertakan 150 responden yang terdiri dari mahasiswa dan alumni Universitas Sriwijaya yang pernah mengakses website CDC Unsri. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna pada tiap variabel yaitu Content bernilai 82.6%, Accuracy bernilai 77.3%, Format bernilai 76.9%, Ease of Use bernilai 77.7% dan Timeliness bernilai 76.1%.

Kata Kunci: Evaluasi; Kepuasan Pengguna; Website; CDC Unsri; EUCS

Abstract– Sriwijaya University Career Development Center has applied information technology through a website that serves to provide information and services regarding character and career development of students and alumni. Based on interviews with several users, it is suspected that there are problems on the website, such as information that is not up to date, the user interface is considered less attractive and makes users feel difficulties and problems in website access speed. For this reason, it is necessary to evaluate user satisfaction to determine the level of user satisfaction on the Unsri CDC website so that it can be used as reference material in improving website quality in the future. In evaluating user satisfaction using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method which consists of 5 variables in it including Content, Accuracy, Format, Ease of Use and Timeliness. This study included 150 respondents consisting of students and alumni of Sriwijaya University who had accessed the Unsri CDC website. The results showed that the level of user satisfaction in each variable, namely Content worth 82.6%, Accuracy worth 77.3%, Format worth 76.8%, Ease of Use worth 77.7% and Timeliness worth 76.1%.

Keywords: Evaluation; User Satisfaction; Website; CDC Unsri; EUCS

1. PENDAHULUAN

Universitas Sriwijaya merupakan salah satu perguruan tinggi terbaik di Indonesia yang telah meraih akreditasi unggul dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi. Dianggap sebagai perguruan tinggi terbaik, tentu Universitas Sriwijaya harus memberikan fasilitas melalui pendidikan dan pengajaran yang berkualitas agar dapat menjadi gerbang bagi mahasiswa dan alumni menuju ke bidang profesional karena dalam jenjang apapun di perguruan tinggi seorang mahasiswa dan alumni memiliki tujuan untuk membangun karir. Oleh karena itu, perguruan tinggi memerlukan *Career Development Center* (CDC). Menurut Sasongko dalam [1], *Career Development Center* (CDC) merupakan suatu lembaga di perguruan tinggi yang dinilai sebagai jembatan antara mahasiswa dan alumni dengan tenaga kerja yang dibutuhkan. CDC berfungsi sebagai pusat layanan karir yang membantu mahasiswa dan alumni dalam mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja. Mengikuti perkembangan teknologi, Universitas Sriwijaya telah menyediakan CDC yang informasinya dapat diakses secara digital melalui *website* yang diharapkan dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna untuk mengakses informasi secara cepat dan mudah.

Website CDC Unsri dioperasikan untuk membantu mahasiswa dan alumni mendapatkan informasi mengenai pelatihan *softskill*, beasiswa, magang, laporan *tracer study* sampai dengan informasi mengenai lowongan kerja. Namun dalam beberapa kasus yang telah dirasakan dan diperbincangkan dengan sesama pengguna *website* CDC Unsri yang pernah mengakses fasilitas *website* tersebut, diduga terjadi masalah pada *website* tersebut. Hal ini dibuktikan setelah melakukan wawancara dengan beberapa pengguna *website* CDC Unsri dan diperoleh kesimpulan bahwa informasi didalam *website* tersebut tidak *up to date*. Pada bagian *user interface* dinilai kurang menarik dari segi warna, bentuk dan tata letak yang membuat pengguna merasa kesulitan. Tak hanya itu, *website* CDC Unsri juga sering kali tidak bisa diakses pada waktu tertentu. Adapun kendala yang dirasakan oleh pihak CDC Unsri yaitu *server website* CDC Unsri sangat bergantung pada kondisi ruang *server* yang sering terjadi pemadaman listrik di awal minggu sehingga mengakibatkan *server down*. Oleh karena itu, hal ini menyebabkan adanya kendala dalam kecepatan akses *website* CDC Unsri.

Untuk membuat pengguna *website* CDC Unsri agar tetap senantiasa nyaman dalam memakainya maka dilakukan evaluasi untuk mengetahui keberhasilan dari *website* tersebut. Keberhasilan dalam menerapkan sistem informasi yaitu diperoleh dari faktor kepuasan yang dapat diterima oleh pengguna akhir sistem [2]. Kepuasan pengguna juga dapat berpengaruh pada kualitas *website* [3]. Menurut [4] untuk memperoleh seberapa puas pengguna dapat dilakukan pengukuran dari perolehan harapan pengguna lewat interaksi pengguna dengan sistem tersebut.

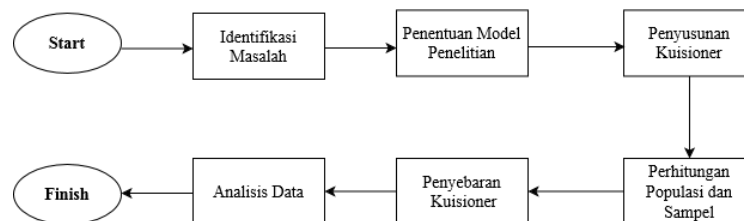
Pada penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Menurut pemaparan Doll & Torkzadeh, EUCS merupakan metode penelitian yang memiliki instrumen kemudahan bagi pengguna untuk melakukan pengukuran kepuasan yang berhubungan langsung dengan sistem informasi [5]. Menurut [6] EUCS berfungsi untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dengan membandingkan realitas dan ekspektasi. EUCS dianggap penting karena dapat digunakan untuk pengukuran standar kepuasan *website* yang berfokus pada isi dari *website*, keakuratan dalam pengolahan data, tampilan antarmuka, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu [7]. Kegunaan dari EUCS yaitu difokuskan untuk menilai sistem informasi yang dilandasi oleh interaksi pengguna dengan sistem informasi tersebut [5]. Sedangkan metode lain seperti metode *Task Technology Fit*, *Technology Acceptance Model* dan *PIECES* difokuskan kepada pengukuran tingkat penerimaan sistem informasi yang telah dilakukan pengembangan dalam tujuan suatu organisasi [8]. EUCS juga dianggap lebih baik dibandingkan dengan metode pengukuran tingkat kepuasan lainnya seperti *User Information Satisfaction* (UIS) karena menurut [9] EUCS merupakan hasil dari pengembangan metode UIS sehingga teorinya lebih lengkap dan spesifik.

Penelitian terdahulu membahas tentang aplikasi Tapp Market yang dilakukan dengan hanya menggunakan dua variabel yaitu *content* dan *timeliness* mendapatkan hasil kurang puas pada variabel *timeliness* dan puas pada variabel *content* [10]. Selain itu pada penelitian yang membahas mengenai *E-Learning* mendapatkan hasil bahwa keseluruhan variabel EUCS berada pada tingkat kepuasan yaitu puas [11]. Terdapat juga penelitian terdahulu yang membahas tentang *website* beasiswa menunjukkan bahwa variabel *content* dan *accuracy* kurang memuaskan dan variabel *format*, *timeliness* serta *ease of use* cukup memuaskan [12]. Adapun penelitian terdahulu yang membahas tentang aplikasi berbasis pendidikan yaitu Ruangguru dengan menambahkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan hasil kurang puas terhadap lima variabel EUCS [4]. Tak hanya itu, terdapat penelitian mengenai *website* perpustakaan yang menunjukkan hasil secara keseluruhan pengguna cukup puas pada *website* tersebut [13]. Berdasarkan penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa EUCS telah banyak digunakan dalam segala aspek penelitian.

Oleh karena itu, tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada *website* CDC Unsri dan hasil tersebut dapat dijadikan bahan acuan dalam meningkatkan kualitas *website* CDC Unsri dimasa mendatang sehingga membuat pengguna senantiasa kembali menggunakan *website* tersebut serta informasi dan layanan yang diberikan dapat tersampaikan dengan baik.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Tahapan penelitian bertujuan untuk membuat persiapan penelitian agar lebih matang. Adapun tahapan penelitian terdapat dalam gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Terdapat tahapan penelitian pada gambar 1 yang diawali dengan identifikasi masalah dan diakhiri dengan analisis data. Berikut uraian masing-masing tahap penelitian:

2.1 Identifikasi Masalah

Dalam mengidentifikasi masalah menggunakan data primer. Menurut [14], data primer ialah data yang diperoleh secara langsung dari individu yang dinyatakan sebagai subjek penelitian. Identifikasi masalah dilakukan melalui wawancara dengan mahasiswa, alumni dan pihak CDC Unsri.

2.2 Penentuan Model Penelitian

Dalam menentukan model penelitian menggunakan data sekunder. Menurut [15], data sekunder ialah data yang dapat diakses untuk publik. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dengan memahami jurnal-jurnal maupun artikel yang berkaitan dengan evaluasi kepuasan pengguna baik itu mengenai metode penelitian maupun definisi lain yang diperlukan dalam penulisan penelitian. Berdasarkan identifikasi masalah dan pemahaman data sekunder, maka peneliti memilih metode yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988 yaitu metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang menekankan pengukuran kepada lima variabel didalamnya. Berikut penjelasan masing-masing variabel pada metode EUCS pada penelitian Doll dan Torkzadeh dalam [13]:

- Content*, berfungsi untuk mengukur kepuasan pengguna dengan mengamati isi dari *website* yang mencakup kelengkapan isi yang ditampilkan dalam *website*.
- Accuracy*, berfungsi untuk mengukur kepuasan pengguna dengan mengamati keakuratan dalam mengolah data.
- Format*, berfungsi untuk mengukur kepuasan pengguna dengan mengamati bentuk antarmuka dari *website* tersebut.

- d. *Ease of Use*, berfungsi untuk mengukur kepuasan pengguna dengan mengamati sejauh mana pengguna merasa mudah ketika menggunakan *website* tersebut.
- e. *Timeliness*, berfungsi untuk mengukur kepuasan pengguna dengan mengamati secepat apakah tanggapan dari *website* dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan.

2.3 Penyusunan Kuesioner

Kuesioner ialah kumpulan pertanyaan penelitian yang diberikan kepada objek yang terkait dengan penelitian guna untuk mengumpulkan serta mendapatkan sebuah informasi yang diperlukan dalam penelitian [10]. Penyusunan kuesioner dilakukan berdasarkan jurnal-jurnal yang dijadikan sebagai referensi penyusunan yang kemudian pertanyaan tersebut diperiksa dan divalidasi oleh individu yang ahli dalam penyusunan kuesioner. Adapun pertanyaan kuesioner menurut Doll dan Torkzadeh dalam [12] [13] yang sudah disusun dan divalidasi dalam tabel 1 berikut:

Tabel 1. Pertanyaan Kuesioner

Variabel	Item	No	Pertanyaan
<i>Content</i>	CT1	1.	<i>Website</i> CDC Unsri memberikan informasi yang tepat. (Contoh: ketika anda mengakses laman <i>internship</i> , maka isinya akan membahas informasi mengenai <i>internship</i>)
	CT2	2.	<i>Website</i> CDC Unsri menyajikan informasi yang anda butuhkan. (Contoh: ketika anda membutuhkan informasi mengenai lowongan kerja maka anda akan mendapatkan informasi tersebut melalui <i>website</i> ini)
	CT3	3.	<i>Website</i> CDC Unsri menyajikan informasi yang lengkap. (Contoh: ketika anda mengakses laman <i>training</i> maka anda akan mendapatkan detail informasi mengenai jadwal dan tempat pelatihan)
	CT4	4.	<i>Website</i> CDC Unsri menyajikan informasi yang jelas. (Contoh: setiap informasi menggunakan kalimat yang ringkas, padat dan terstruktur dengan baik)
<i>Accuracy</i>	AY1	5.	<i>Website</i> CDC Unsri menampilkan keakuratan sistem yang baik. (Contoh: informasi lowongan kerja yang disajikan benar adanya, yang didukung oleh foto, tanggal dimuat dan kapan lowongan kerja itu ditutup)
	AY2	6.	<i>Website</i> CDC Unsri menampilkan <i>output</i> yang sesuai. (Contoh: ketika anda menekan laman <i>training</i> maka akan menampilkan sebuah informasi mengenai pelatihan yang diselenggarakan oleh CDC Unsri dan bukan menampilkan laman Galeri)
	AY3	7.	Pengolahan data pada <i>website</i> CDC Unsri jarang dijumpai dalam keadaan <i>error</i> . (Contoh: kesalahan dalam pendaftaran <i>membership</i> CDC Unsri)
<i>Format</i>	FT1	8.	Desain <i>user interface</i> pada <i>website</i> CDC Unsri jelas dan menarik. (Contoh: tampilan pada setiap halamannya rapi dan tertata)
	FT2	9.	Tata letak pada <i>website</i> CDC Unsri mudah untuk dipahami. (Contoh: pada penempatan fitur-fiturnya mudah dikenali sehingga pengguna cepat mengerti dalam mengoperasikan <i>website</i> CDC Unsri)
	FT3	10.	<i>Website</i> CDC Unsri memiliki tampilan informasi yang jelas dan berkualitas baik. (Contoh: <i>website</i> CDC Unsri menampilkan poster pelatihan dengan jelas dan tidak buram)
<i>Ease Of Use</i>	EU1	11.	Fitur-fitur pada <i>website</i> CDC Unsri mudah dipahami dan digunakan. (Contoh: tidak diperlukan waktu yang lama dalam memahami letak dan fungsi fitur)
	EU2	12.	Fitur-fitur pada <i>website</i> CDC Unsri memudahkan anda dalam mencari informasi yang dibutuhkan. (Contoh: dengan menekan fitur <i>scholarship</i> maka anda dengan mudah mendapatkan informasi mengenai beasiswa)
	EU3	13.	<i>Website</i> CDC Unsri <i>user friendly</i> (Contoh: mudah dimengerti dan digunakan oleh semua pengguna termasuk pengguna baru)
<i>Timeliness</i>	TS1	14.	<i>Website</i> CDC Unsri memiliki respon yang cepat dalam menampilkan informasi. (Contoh: apabila anda memiliki koneksi yang bagus dan ingin mengakses laman home pada <i>website</i> CDC Unsri, maka tidak perlu memerlukan waktu 10 detik dalam membuka laman tersebut)
	TS2	15.	<i>Website</i> CDC Unsri menyajikan informasi yang <i>up to date</i> . (Contoh: selalu memberikan informasi-informasi terbaru)
	TS3	16.	<i>Website</i> CDC Unsri menyediakan informasi dengan tepat waktu. (Contoh: <i>website</i> CDC Unsri memposting informasi lowongan kerja bersamaan dengan dibukanya jadwal lowongan kerja tersebut)

2.4 Perhitungan Populasi dan Sampel

2.4.1 Populasi

Populasi merupakan suatu pokok penelitian yang mengacu pada setiap individu, anggota, peristiwa atau hal yang menjadi fokus penelitian [16]. Populasi pada penelitian ini terdiri dari mahasiswa dan alumni Universitas Sriwijaya yang pernah

mengakses *website* CDC Unsri. Adapun total dari keseluruhan populasi yang terdiri dari mahasiswa dan alumni yaitu berjumlah 43.578 individu.

2.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono dalam [17], sampel ialah perwakilan dari karakteristik populasi secara keseluruhan. Pendekatan slovin dipakai dalam menghitung jumlah sampel yang akan digunakan [14]. Adapun rumus pendekatan *slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (1)$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : total keseluruhan populasi

e : batas kesalahan yang dapat diterima

Adapun batas kesalahan yang dapat diterima dalam perhitungan jumlah sampel ini yaitu 10% dikarenakan total keseluruhan populasi dalam jumlah banyak atau melebihi dari 100 individu [18]. Berikut perhitungan jumlah sampel:

$$n = \frac{43578}{1+43578(0.1)^2}$$

$$n = \frac{43578}{436,78}$$

$$n = 99,77$$

Berdasarkan perhitungan didapatkan jumlah sampel 99,77 dan kemudian dibulatkan keatas menjadi 100 responden. Namun, dalam penyebaran kuesioner disebarkan kepada 150 responden untuk meminimalisir data ganda dan kesalahan dalam pengisian kuesioner.

2.5 Penyebaran Kuesioner

Sebelum melakukan penyebaran kuesioner kepada seluruh sampel yang telah ditentukan, terlebih dahulu dilakukan uji kuesioner menggunakan *pilot study test* yang mencakup uji validitas dan uji reliabilitas. *Pilot study test* bertujuan untuk melihat apakah pertanyaan kuesioner tersebut konsisten atau tidak karena didalam penelitian diperlukan pertanyaan yang valid dan reliabel agar mendapatkan hasil yang sesuai dengan konteks penelitian [10].

Pada penyebaran kuesioner, mahasiswa dan alumni Unsri menjawab pertanyaan kuesioner tersebut dengan menggunakan skala perhitungan yaitu skala likert. Menurut [19], skala likert ialah skala yang dipakai dalam penilaian survei berdasarkan persepsi individu. Dalam skala likert terdapat skor dan kategori yang akan dijawab sesuai dengan persepsi masing-masing individu. Adapun skor dan kategori dalam skala likert sebagai berikut [18]:

Tabel 2. Skala Likert

Skor	Skala
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Cukup Setuju
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

2.5.1 Uji Validitas

Menurut [12], uji validitas digunakan untuk menilai kevalidan dari kuesioner yang telah disusun dan divalidasi. Jika pertanyaan dinyatakan tidak valid maka pertanyaan tersebut dapat dihapus atau dilakukan penyusunan ulang. Pengujian validitas bertujuan untuk memastikan bahwa item pertanyaan yang diberikan tidak berbeda secara signifikan dari gambaran variabel yang dimaksud. Menurut Arikunto dalam [18] menyatakan bahwa rumus *Correlation Product Moment* dapat digunakan dalam melakukan uji validitas. Berikut rumus *Correlation Product Moment*:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}} \quad (2)$$

Keterangan :

r_{xy} : koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y

n : total sampel

x : skor item pertanyaan

y : skor total

x^2 : kuadrat variabel x

y^2 : kuadrat variabel y

$\sum xy$: jumlah hasil kali x dengan y

Menurut [20], item pertanyaan dinyatakan valid jika nilai r_{Hitung} yang diperoleh $> r_{Tabel}$.

2.5.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan jika item pertanyaan telah dinyatakan valid. Menurut [21], uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat kredibilitas dari pertanyaan yang akan dipakai dalam penelitian. Hal ini menyatakan bahwa sejauh mana pengukuran menggunakan alat ukur yang sama diulang pada gejala yang sama tetap menunjukkan hasil yang konsisten. Rumus *Cronbach's Alpha* dapat digunakan dalam melakukan uji reliabilitas. Berikut rumus *Cronbach's Alpha* [21]:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (3)$$

Keterangan :

- r : koefisien reliabilitas
- k : banyaknya item pertanyaan
- $\sum \sigma_b^2$: jumlah dari varian butir
- σ_t^2 : jumlah dari varians

Pada uji reliabilitas, dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* \geq dari ketentuan yaitu 0.6

2.6 Analisis Data

Data yang dilakukan analisis didapatkan dari data primer melalui kuesioner yang telah disebar kepada pengguna *website* CDC Unsri. Analisis data menggunakan metode analisis deskriptif yaitu setelah melakukan penyebaran kuesioner, data yang didapatkan dari pengguna akan dikumpulkan terlebih dahulu dan selanjutnya dilakukan pencarian nilai *mean* yang kemudian diubah ke dalam bentuk persentase sehingga dapat dikategorikan [10]. Pencarian nilai *mean* bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada *website* CDC Unsri. Adapun rumus dalam proses hitung untuk mencari nilai *mean* sebagai berikut:

$$X = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_n}{N} \quad (4)$$

Keterangan :

- x : perhitungan *mean*
- $x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_n$: jumlah semua skor kuesioner
- N : jumlah responden

Setelah nilai *mean* didapatkan, maka tahap selanjutnya yaitu mengubah nilai *mean* tersebut kedalam bentuk persentase agar dapat dikategorikan. Adapun proses hitung rentang nilai sebagai berikut:

$$\text{Rentang Nilai} = \frac{\text{Nilai Mean}}{\text{Nilai Skala Tertinggi}} \quad (5)$$

Persentase yang telah didapatkan kemudian akan dikategorikan sesuai dengan tabel kategori tingkat kepuasan [10]. Berikut tabel kategori tingkat kepuasan:

Tabel 3. Kategori Tingkat Kepuasan

Persentase	Kategori
75.02 sampai \leq 100	Sangat Tinggi
58.35 sampai \leq 75.01	Tinggi
41.67 sampai \leq 58.34	Kurang
25.00 sampai \leq 41.66	Rendah
0 sampai \leq 24.99	Sangat Rendah

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Kuesioner disebarakan kepada 150 responden menggunakan *google formulir*. Berikut karakteristik responden dalam penelitian ini:

Tabel 4. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	
Jenis Kelamin	Laki-Laki	33
	Perempuan	117
Status	Mahasiswa	78
	Alumni	72

Pada tabel 4, diketahui bahwa perempuan mendominasi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebanyak 117 responden. Karakteristik berdasarkan status didapatkan hasil dengan jumlah 78 mahasiswa dan 72 alumni yang tersebar di seluruh fakultas di Universitas Sriwijaya yang dimulai dari angkatan 2017 sampai dengan angkatan 2022.

3.2 Hasil Uji Validitas

Nilai signifikan dalam uji validitas pada penelitian ini sebesar 5% dengan jumlah responden 15 orang maka berdasarkan distribusi nilai r Tabel didapatkan r Tabel sebesar 0.514. Oleh karena itu, pertanyaan dinyatakan valid jika nilai r Hitung > 0.514 . Adapun hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Item	Nilai r Hitung	Keterangan
CT1	0.656	Valid
CT2	0.707	Valid
CT3	0.671	Valid
CT4	0.866	Valid
AY1	0.529	Valid
AY2	0.631	Valid
AY3	0.724	Valid
FT1	0.630	Valid
FT2	0.765	Valid
FT3	0.877	Valid
EU1	0.712	Valid
EU2	0.652	Valid
EU3	0.617	Valid
TS1	0.521	Valid
TS2	0.629	Valid
TS3	0.707	Valid

Berdasarkan tabel 5, diketahui keseluruhan item pertanyaan dari tiap variabel memiliki nilai r Hitung > 0.514 sehingga item pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan dapat dilakukan pengujian tahap berikutnya yaitu uji reliabilitas.

3.3 Hasil Uji Reliabilitas

Dalam uji reliabilitas, pertanyaan dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* ≥ 0.6 . Adapun hasil uji reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.927	16

Berdasarkan tabel 6, diketahui nilai *Cronbach's Alpha* dari keseluruhan item pertanyaan 0.927 yang berarti lebih besar dari ketentuan yaitu 0.6 sehingga keseluruhan item pertanyaan tersebut dinyatakan reliabel.

3.4 Hasil Analisis Data

Dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada penelitian ini dilakukan perhitungan analisis deskriptif yaitu dengan mencari nilai *mean* yang kemudian diubah ke dalam bentuk persentase sehingga dapat dikategorikan berdasarkan tabel kategori tingkat kepuasan. Adapun hasil dari perhitungan analisis deskriptif pada tiap variabel sebagai berikut:

a. Variabel Content

Dalam analisis variabel *content*, seluruh item pertanyaan akan dilakukan perhitungan analisis deskriptif dengan cara membagi keseluruhan nilai pada tiap item pertanyaan dalam variabel *content*. Berikut hasil analisis variabel *content*:

Tabel 7. Hasil Analisis Variabel *Content*

Item Pertanyaan	Mean	Persentase	Kategori
CT1	4.20	84%	Sangat Tinggi
CT2	4.14	82.8%	Sangat Tinggi
CT3	4.01	80.2%	Sangat Tinggi
CT4	4.17	83,4%	Sangat Tinggi

Berdasarkan tabel 7 dalam analisis variabel *content*, diketahui bahwa keseluruhan item pertanyaan memiliki rata-rata *mean* yaitu 4.13 dengan persentase 82.6% sehingga berdasarkan tabel kategori tingkat kepuasan dapat disimpulkan bahwa variabel *content* dikategorikan sangat tinggi.

b. Variabel Accuracy

Dalam analisis variabel *accuracy*, keseluruhan item pertanyaan akan dilakukan perhitungan analisis deskriptif dengan cara membagi keseluruhan nilai pada tiap item dalam variabel *accuracy*. Berikut hasil analisis variabel *accuracy*:

Tabel 8. Hasil Analisis Variabel Accuracy

Item Pertanyaan	Mean	Persentase	Kategori
AY1	3.97	79.4%	Sangat Tinggi
AY2	4.01	80.2%	Sangat Tinggi
AY3	3.61	72.2%	Tinggi

Berdasarkan tabel 8 dalam analisis variabel *accuracy*, diketahui bahwa keseluruhan item pertanyaan memiliki rata-rata *mean* yaitu 3.86 dengan persentase 77.3% sehingga berdasarkan tabel kategori tingkat kepuasan dapat disimpulkan bahwa variabel *accuracy* dikategorikan sangat tinggi.

c. Variabel Format

Dalam analisis variabel *format*, keseluruhan item pertanyaan akan dilakukan perhitungan analisis deskriptif dengan cara membagi keseluruhan nilai pada tiap item dalam variabel *format*. Berikut hasil analisis variabel *format*:

Tabel 9. Hasil Analisis Variabel Format

Item Pertanyaan	Mean	Persentase	Kategori
FT1	3.69	73.8%	Tinggi
FT2	3.81	76.2%	Sangat Tinggi
FT3	4.03	80.6%	Sangat Tinggi

Berdasarkan tabel 9 dalam analisis variabel *format*, diketahui bahwa keseluruhan item pertanyaan memiliki rata-rata *mean* yaitu 3.84 dengan persentase 76.9% sehingga berdasarkan tabel kategori tingkat kepuasan dapat disimpulkan bahwa variabel *format* dikategorikan sangat tinggi.

d. Variabel Ease of Use

Dalam analisis variabel *ease of use*, keseluruhan item pertanyaan akan dilakukan perhitungan analisis deskriptif dengan cara membagi keseluruhan nilai pada tiap item dalam variabel *ease of use*. Berikut hasil analisis variabel *ease of use*:

Tabel 10. Hasil Analisis Variabel Ease of Use

Item Pertanyaan	Mean	Persentase	Kategori
EU1	3.91	78.2%	Sangat Tinggi
EU2	3.87	77.4%	Sangat Tinggi
EU3	3.88	77.6%	Sangat Tinggi

Berdasarkan tabel 10 dalam analisis variabel *ease of use*, diketahui bahwa keseluruhan item pertanyaan memiliki rata-rata *mean* yaitu 3.89 dengan persentase 77.7% sehingga berdasarkan tabel kategori tingkat kepuasan dapat disimpulkan bahwa variabel *ease of use* dikategorikan sangat tinggi.

e. Variabel Timeliness

Dalam analisis variabel *timeliness*, keseluruhan item pertanyaan akan dilakukan perhitungan analisis deskriptif dengan cara membagi keseluruhan nilai pada tiap item dalam variabel *timeliness*. Berikut hasil analisis variabel *timeliness*:

Tabel 11. Hasil Analisis Variabel Timeliness

Item Pertanyaan	Mean	Persentase	Kategori
TS1	3.83	76.6%	Sangat Tinggi
TS2	3.75	75%	Tinggi
TS3	3.83	76.6%	Sangat Tinggi

Berdasarkan tabel 11 dalam analisis variabel *timeliness*, diketahui bahwa keseluruhan item pertanyaan memiliki rata-rata *mean* yaitu 3.80 dengan persentase 76.1% sehingga berdasarkan tabel kategori tingkat kepuasan dapat disimpulkan bahwa variabel *timeliness* dikategorikan sangat tinggi.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode analisis deskriptif, maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel berada pada kategori sangat tinggi yang diantaranya *content* bernilai 82.6% yang artinya *website* CDC Unsri telah menyajikan informasi yang lengkap, tepat, dan jelas sesuai dengan kebutuhan pengguna. *Accuracy* bernilai 77.3% yang artinya *website* CDC Unsri telah menampilkan keakuratan sistem yang baik, ketepatan dalam menampilkan *output*, dan pengolahan data jarang dijumpai dalam keadaan *error*. *Format* bernilai 76.9% yang artinya *website* CDC Unsri memiliki tampilan yang menarik, jelas dan berkualitas baik, setiap halamannya rapi dan tertata, serta penempatan fitur-fitur mudah dipahami oleh pengguna. *Ease of Use* bernilai 77.7% yang artinya *website* CDC Unsri mudah dimengerti dan digunakan oleh semua pengguna termasuk pengguna baru serta tidak diperlukan waktu yang lama dalam memahami letak

dan fungsi fitur sehingga membantu pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan. *Timeliness* bernilai 76.1% yang artinya *website* CDC Unsri telah menyajikan informasi-informasi terbaru, tepat waktu, dan memiliki respon yang cepat dalam menampilkan informasi. Oleh karena itu, dapat diketahui bahwa secara umum pengguna telah merasa sangat puas terhadap *website* CDC Unsri. Meskipun demikian, pihak CDC Unsri tetap bisa memberikan upaya yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas *website* CDC Unsri dari segala sisinya sehingga membuat pengguna senantiasa kembali menggunakan *website* CDC Unsri serta informasi dan layanan yang diberikan dapat tersampaikan dengan baik.

REFERENCES

- [1] I. Novianto and A. A. Hartono, "Pengembangan Aplikasi Career Development Center Career Development Center Application Development," vol. 3, no. 2, pp. 132–139, 2021.
- [2] A. Subiyakto, A. R. Ahlan, M. Kartiwi, S. J. Putra, and Y. Durachman, "The user satisfaction perspectives of the information system projects," *Indones. J. Electr. Eng. Comput. Sci.*, vol. 4, no. 1, pp. 215–223, 2016, doi: 10.11591/ijeecs.v4.i1.pp215-223.
- [3] S. Aminah and J. N. Utamajaya, "KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *Media Online*, vol. 3, no. 4, pp. 347–354, 2023, [Online]. Available: <https://djournal.com/klik>
- [4] M. A. Yazid, S. H. Wijoyo, and R. I. Rokhmawati, "Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) dan IPA (Importance Performance Analysis)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 9, pp. 8496–8505, 2019, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [5] D. R. Indah and N. Nurfadillah, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website PalTV Dengan Metode EUCS," *J. Nas. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 8, no. 2, pp. 89–97, 2022, doi: 10.25077/teknosi.v8i2.2022.89-97.
- [6] G. Alfiansyah, A. S. Fajeri, M. W. Santi, and S. J. Swari, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo," *J. Penelit. Kesehat. "SUARA FORIKES" (Journal Heal. Res. "Forikes Voice")*, vol. 11, no. 3, p. 258, 2020, doi: 10.33846/sf11307.
- [7] Wahyuni and S. H. Pratiwi, "Student's Satisfaction Towards Online Learning During The Covid-19 Pandemic Through End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. PAJAR (Pendidikan dan Pengajaran)*, vol. 5, pp. 391–402, 2021, [Online]. Available: <https://pajar.ejournal.unri.ac.id/index.php/PJR/article/view/8165>
- [8] D. P. Rini, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap Layanan 'LinkAja' di Indonesia Melalui Pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Reputasi Perusahaan," *J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 13, no. 3, pp. 189–207, 2019.
- [9] N. Amalia and W. Hapsoro, "Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akademik dengan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)," *IC-Tech*, vol. XVI, no. 1, pp. 16–21, 2021.
- [10] A. S. Damayanti, Y. T. Mursityo, and A. D. Herlambang, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 11, pp. 4833–4839, 2018.
- [11] J. Putra, D. R. Indah, and M. A. Firdaus, "Analisis Kepuasan Pengguna Pada E-Learning menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *J. Sisfokom (Sistem Inf. dan Komputer)*, vol. 12, no. 1, pp. 45–52, 2023, doi: 10.32736/sisfokom.v12i1.1575.
- [12] T. Y. R. Ar-Rasyid, B. T. Hanggara, and A. Rachmadi, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website Beasiswa Universitas Brawijaya Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 6, pp. 2308–2317, 2021, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [13] M. Azwar, I. Surandari, and H. I. Djohar, "Evaluating The Library Website Of The Indonesian Ministry Of Education And Culture Through The End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model," *Libr. Philos. Pract.*, vol. 2020, pp. 1–19, 2020.
- [14] Dhamayanti E. Yulianti, "Implementasi End User Computing Satisfaction (Eucs) Method Pada Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Pembelajaran E-Learning," *Pros. Appl. Innov. Eng. ...*, no. November, pp. 18–19, 2020, [Online]. Available: <http://ejournal.ft.unsri.ac.id/index.php/AVoer/article/view/881>
- [15] Tagor Darius Sidauruk and Siti Nur Fadilah, "Pengaruh Ukuran Perusahaan, Profitabilitas, Leverage, Dan Kualitas Audit Terhadap Penghindaran Pajak Pada Perusahaan Manufaktur Periode 2016-2018," *J. Liabilitas*, vol. 5, no. 2, pp. 86–102, 2020, doi: 10.54964/liabilitas.v5i2.66.
- [16] M. S. Muarie and F. Nopriani, "Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning (Uin Raden Fatah Palembang)," *JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas)*, vol. 5, no. 01, pp. 79–86, 2020, doi: 10.32767/jusim.v5i01.756.
- [17] R. M. Wati and I. A. Alam, "Pengaruh Persepsi Harga Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Masa Pandemi Covid 19," *J. Ilm. Bid. Sos. Ekon. Budaya, Teknol. dan Pendidik.*, vol. 1, no. 9, pp. 1727–1738, 2022, [Online]. Available: <https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SIBATIK>
- [18] A. N. Rahmi, Supriatin, and D. Prabowo, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Amikom One menggunakan Metode EUCS," *INFOS J.*, vol. 2, no. 1, pp. 67–73, 2019, [Online]. Available: <https://ojs.amikom.ac.id/index.php/INFOSJournal/article/view/2430>
- [19] D. Taluke, R. S. M. Lakat, A. Sembel, E. Mangrove, and M. Bahwa, "Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat," *Spasial*, vol. 6, no. 2, pp. 531–540, 2019.
- [20] L. Amanda, F. Yanuar, and D. Devianto, "Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang," *J. Mat. UNAND*, vol. 8, no. 1, p. 179, 2019, doi: 10.25077/jmu.8.1.179-188.2019.
- [21] M. Anwar and M. Azisan, "Analisis Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Pencatatan Dan Penagihan Biaya Rekening Air Pelanggan Pdam Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)," *J. Teknol. Inf. dan Pendidik.*, vol. 12, no. 1, pp. 19–24, 2019, doi: 10.24036/tip.v12i1.172.