Jurnal Manajemen Informatika & Sistem Informasi (MISI)
Volume 8, Nomor 1, Januari 2025.
ISSN 2614-1701 (media cetak)
ISSN 2614-3739 (media online)
DOI : 10.36595/misi.v5i2
http://e-journal.stmiklombok.ac.id/index.php/misi

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA DAN IDENTIFIKASI DIMENSI PRIORITAS PADA APLIKASI HR SIDAWAI DENGAN KERANGKA EUCS

Kiki Haerani[1], Muhamad Rodi[2], Muhammad Fauzi Zulkarnaen[3], Mardi[4].

[1234]Program Studi Sistem Informasi, STMIK Lombok

Jln. Basuki Rahmat No.105 Praya Lombok Tengah 83511
[1]kikihaerani20@gmail.com, [2]muhamadrodi97@gmail.com, [3]muhammadfauzizulkarnaen84@gmail.com, [4]mardisambelia@gmail.com

Abstract

The SIDAWAI application aims to enhance human resource management through digital solutions. This study evaluates user satisfaction using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) framework, focusing on five dimensions: content, format, accuracy, ease of use, and timeliness. A quantitative descriptive approach was employed, with data collected via surveys from 30 active users. Data analysis involved calculating average scores for each dimension, supplemented by categorization based on satisfaction levels. Results reveal that users are highly satisfied with ease of use (4.30), timeliness (4.27), and content accuracy (4.20). However, the format dimension received the lowest score (3.50), indicating significant issues with visual design and interface clarity. These findings highlight the need for interface redesign and content optimization to better align with user expectations. Additionally, improving system infrastructure can address responsiveness issues during peak usage.

Keywords : *User Satisfaction, SIDAWAI Application, EUCS Framework, Human Resource Management, Interface Design, System Performance*

Abstrak

Aplikasi SIDAWAI bertujuan untuk meningkatkan manajemen sumber daya manusia melalui solusi digital. Penelitian ini mengevaluasi kepuasan pengguna menggunakan kerangka End-User Computing Satisfaction (EUCS), dengan fokus pada lima dimensi: konten, format, keakuratan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan, dengan data dikumpulkan melalui survei dari 30 pengguna aktif. Analisis data melibatkan perhitungan skor rata-rata untuk setiap dimensi, yang dilengkapi dengan kategorisasi berdasarkan tingkat kepuasan. Hasil menunjukkan bahwa pengguna sangat puas pada dimensi kemudahan penggunaan (4,30), ketepatan waktu (4,27), dan keakuratan konten (4,20). Namun, dimensi format memperoleh skor terendah (3,50), yang mengindikasikan masalah signifikan pada desain visual dan kejelasan antarmuka. Temuan ini menekankan perlunya perancangan ulang antarmuka dan optimalisasi konten untuk lebih selaras dengan ekspektasi pengguna. Selain itu, peningkatan infrastruktur sistem dapat mengatasi masalah responsivitas selama penggunaan puncak.

Kata kunci : Kepuasan Pengguna, Aplikasi SIDAWAI, Kerangka EUCS, Manajemen Sumber Daya Manusia, Desain Antarmuka, Kinerja Sistem.

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi bagian integral dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas manajemen sumber daya manusia (SDM) di berbagai organisasi. Sistem informasi berbasis digital memungkinkan pengelolaan data

Jurnal Manajemen Informatika & Sistem Informasi (MISI)
Volume 8, Nomor 1, Januari 2025.
ISSN 2614-1701 (media cetak)
ISSN 2614-3739 (media online)
DOI : 10.36595/misi.v5i2
http://e-journal.stmiklombok.ac.id/index.php/misi

yang lebih terstruktur, pengurangan kesalahan administratif, serta pengambilan keputusan berbasis data yang lebih akurat. Dalam konteks ini, tingkat kepuasan pengguna menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi sistem tersebut, mengingat bahwa adopsi dan keberlanjutan penggunaannya sangat dipengaruhi oleh pengalaman pengguna secara keseluruhan[1][2]. Evaluasi kepuasan pengguna dengan pendekatan sistematis tidak hanya dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem, tetapi juga memberikan panduan untuk perbaikan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Aplikasi SIDAWAI (Sistem Informasi Data Karyawan), yang diterapkan di Kabupaten Lombok Tengah, merupakan contoh inovasi di bidang manajemen SDM. Aplikasi ini dirancang untuk mendigitalkan proses administrasi kepegawaian, termasuk pengelolaan biodata karyawan, pencatatan cuti, riwayat pekerjaan, dan berbagai tugas administratif lainnya. Fitur-fitur ini menawarkan sejumlah manfaat, seperti pengelolaan data secara terpusat, kemudahan akses informasi secara real-time, serta otomatisasi proses manual yang sebelumnya memakan waktu. Namun, meskipun memberikan kemudahan operasional, aplikasi ini menghadapi sejumlah tantangan signifikan. Beberapa pengguna melaporkan adanya kesulitan dalam memahami antarmuka aplikasi, yang dinilai kurang intuitif dan tidak responsif terhadap kebutuhan spesifik pengguna. Selain itu, desain visual yang tidak menarik menjadi hambatan dalam menciptakan pengalaman pengguna yang optimal. Masalah teknis lainnya, seperti frekuensi downtime server yang tinggi dan keterbatasan fitur penyesuaian data, semakin memperbesar jarak antara harapan pengguna dan kinerja sistem yang sebenarnya. Tantangan-tantangan ini mengindikasikan adanya kebutuhan untuk evaluasi mendalam guna mengidentifikasi area prioritas perbaikan [3][4].

Dalam literatur sebelumnya, berbagai metode telah digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi, salah satunya adalah model End-User Computing Satisfaction (EUCS). Model ini menilai kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama: konten, format, keakuratan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. EUCS telah terbukti efektif dalam mengevaluasi berbagai sistem informasi, mulai dari sistem manajemen pendidikan [5] hingga aplikasi layanan publik [6]. Namun, penelitian yang mengaplikasikan model ini pada aplikasi manajemen SDM berbasis lokal seperti SIDAWAI masih terbatas. Hal ini menciptakan peluang untuk mengeksplorasi penerapan EUCS dalam konteks lokal guna mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem secara lebih spesifik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIDAWAI dan mengidentifikasi dimensi prioritas yang memerlukan perbaikan dengan menggunakan kerangka EUCS. Dengan memfokuskan evaluasi pada lima dimensi utama yang ditawarkan oleh model EUCS, penelitian ini tidak hanya berupaya mengungkap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, tetapi juga memberikan rekomendasi strategis yang dapat meningkatkan kualitas aplikasi dan memastikan kesesuaiannya dengan kebutuhan pengguna[7][8]. Kontribusi penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan praktis bagi pengembang sistem dan pembuat kebijakan dalam mengoptimalkan aplikasi SIDAWAI, sekaligus memperkaya literatur tentang evaluasi sistem informasi berbasis SDM di tingkat lokal [9].

2. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian terkait kepuasan pengguna sistem informasi telah menjadi fokus utama dalam berbagai studi di bidang teknologi informasi dan manajemen. Salah satu model yang sering digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna adalah End-User Computing Satisfaction (EUCS), yang menilai lima dimensi utama: konten, format, keakuratan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Model ini telah diaplikasikan pada berbagai konteks untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, dan peluang perbaikan dalam sistem informasi.

Ameen et al. (2024) mengkaji tingkat kepuasan pengguna dalam sistem informasi pendidikan tinggi menggunakan kerangka EUCS[9]. Penelitian ini menunjukkan bahwa relevansi konten dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara kelemahan utama terletak pada format dan desain antarmuka. Penelitian ini menggunakan metode survei kuantitatif terhadap pengguna aktif dan menyimpulkan bahwa pengembangan antarmuka berbasis pengguna dapat meningkatkan adopsi sistem.

Jurnal Manajemen Informatika & Sistem Informasi (MISI)
Volume 8, Nomor 1, Januari 2025.
ISSN 2614-1701 (media cetak)
ISSN 2614-3739 (media online)
DOI : 10.36595/misi.v5i2
http://e-journal.stmiklombok.ac.id/index.php/misi

Azdy & Putra (2023)[6] mengevaluasi aplikasi Darwinbox di perusahaan swasta menggunakan EUCS. Penelitian ini menemukan bahwa dimensi akurasi dan kemudahan penggunaan memiliki skor tertinggi, sementara ketepatan waktu menjadi kelemahan utama. Studi ini menggarisbawahi pentingnya pembaruan sistem secara real-time untuk memastikan kinerja yang optimal.

Hasanah et al. (2023)[4] menerapkan kerangka EUCS pada aplikasi MyPertamina, sebuah platform pembayaran digital. Studi ini menunjukkan bahwa desain visual yang kurang menarik menjadi tantangan utama dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Solusi yang diusulkan adalah pembaruan antarmuka yang lebih intuitif dan user-friendly.

Nawangsari et al. (2023)[10] menguji aplikasi Salute Bidan dengan menggunakan model EUCS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi konten dan ketepatan waktu memengaruhi persepsi pengguna secara signifikan. Penelitian ini menyoroti perlunya peningkatan kecepatan respons sistem untuk memenuhi harapan pengguna.

Padalia & Natsir (2022)[5] menggunakan EUCS untuk mengevaluasi sistem manajemen pembelajaran (Learning Management System) di universitas. Studi ini menemukan bahwa kualitas konten pendidikan dan kemudahan akses menjadi elemen yang paling dihargai oleh pengguna, sementara format menjadi dimensi yang perlu diperbaiki.

Indrawan et al. (2023)[11] menganalisis kepuasan pengguna sistem e-learning menggunakan EUCS. Studi ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan keakuratan informasi menjadi dimensi yang berkontribusi besar terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya pelatihan pengguna untuk memaksimalkan penggunaan sistem.

Imtihan (2024)[12] mengkaji dampak kualitas visual dan responsivitas antarmuka pada sistem informasi akademik menggunakan EUCS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa desain antarmuka yang responsif secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna, terutama pada dimensi kemudahan penggunaan dan format.

Rahmi et al. (2023)[13] mengevaluasi sistem administrasi penggalangan dana dengan pendekatan EUCS. Penelitian ini menemukan bahwa relevansi konten dan keakuratan sistem menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Penulis mengusulkan pembaruan sistem berbasis umpan balik pengguna untuk meningkatkan relevansi aplikasi.

Haerani et al. (2024) [3]mengevaluasi aplikasi SIDAWAI dengan menggunakan pendekatan EUCS dan Importance-Performance Analysis (IPA). Penelitian ini menemukan bahwa format dan desain antarmuka menjadi dimensi yang paling memerlukan perbaikan, sementara kemudahan penggunaan mendapatkan skor tertinggi. Hasil penelitian ini memberikan dasar bagi pengembangan aplikasi berbasis kebutuhan pengguna.

Prastio et al. (2024)[14] membandingkan model EUCS dengan model evaluasi lainnya, seperti DeLone & McLean, dalam konteks sistem informasi berbasis web. Penelitian ini menemukan bahwa EUCS memberikan analisis yang lebih rinci terhadap dimensi kepuasan pengguna dibandingkan model lainnya. Studi ini juga menekankan pentingnya desain antarmuka dan pengelolaan data yang akurat.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa model EUCS efektif dalam mengevaluasi sistem informasi di berbagai sektor, termasuk pendidikan, layanan publik, dan aplikasi bisnis. Namun, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada konteks global, sementara evaluasi sistem informasi seperti aplikasi SIDAWAI, masih jarang dilakukan. Kebaruan penelitian ini terletak pada penerapan kerangka EUCS untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dan mengidentifikasi dimensi prioritas yang memerlukan perbaikan dalam aplikasi SIDAWAI. Penelitian ini juga menawarkan pendekatan yang berorientasi pada pengguna, sehingga dapat memberikan rekomendasi strategis yang lebih relevan untuk peningkatan kualitas aplikasi berbasis SDM.

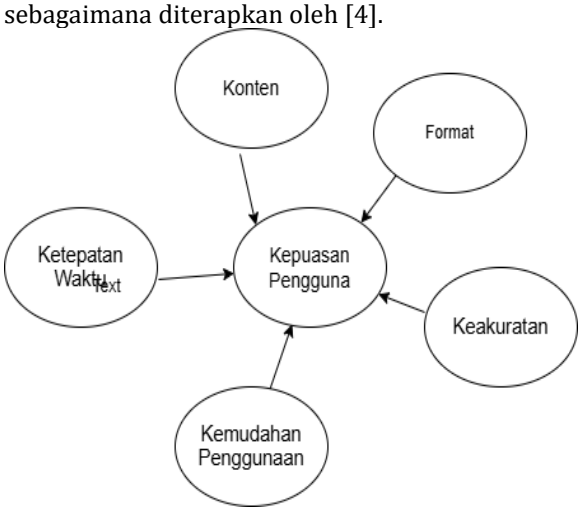
3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi SIDAWAI menggunakan kerangka End-User Computing Satisfaction (EUCS). Metode penelitian dirancang untuk menghasilkan data yang valid, reliabel, dan relevan dengan tujuan penelitian.

Jurnal Manajemen Informatika & Sistem Informasi (MISI)
Volume 8, Nomor 1, Januari 2025.
ISSN 2614-1701 (media cetak)
ISSN 2614-3739 (media online)
DOI : 10.36595/misi.v5i2
http://e-journal.stmiklombok.ac.id/index.php/misi

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi SIDAWAI. Pendekatan ini memungkinkan analisis terstruktur terhadap lima dimensi utama dalam kerangka EUCS, yaitu konten, format, keakuratan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu [15]. Desain penelitian ini memberikan wawasan mendalam mengenai persepsi pengguna, sebagaimana diterapkan oleh [4].



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian mencakup seluruh pengguna aplikasi SIDAWAI di Kabupaten Lombok Tengah. Sampel penelitian terdiri dari 30 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling untuk memastikan bahwa partisipan adalah pengguna aktif aplikasi SIDAWAI. Teknik ini memungkinkan pengumpulan data yang relevan dan representatif, sebagaimana digunakan oleh [6] dalam konteks serupa.

3.3. Instrumen Penelitian

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berbasis kerangka EUCS, yang dirancang untuk mengevaluasi lima dimensi utama kepuasan pengguna. Setiap dimensi diukur menggunakan skala Likert 5 poin (1 = sangat tidak puas, 5 = sangat puas), sesuai dengan metode yang digunakan oleh [6]. Sebelum distribusi, validitas dan reliabilitas instrumen diuji menggunakan analisis statistik dengan perangkat lunak SPSS, mengacu pada nilai Pearson (r > 0.361) untuk uji validitas dan Cronbach's alpha (> 0.7) untuk uji reliabilitas (Rahmi et al., 2023).

3.4. Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga tahap utama:

1. **Observasi**: Dilakukan untuk memahami fitur dan penggunaan aplikasi SIDAWAI secara langsung, serta untuk mengidentifikasi tantangan teknis yang mungkin dihadapi oleh pengguna[3].
2. **Wawancara Semi-Terstruktur**: Melibatkan administrator aplikasi dan pengguna aktif untuk mendapatkan wawasan kualitatif tentang kekuatan dan kelemahan sistem.
3. **Survei**: Kuesioner didistribusikan kepada 30 responden untuk mengukur persepsi mereka terhadap aplikasi berdasarkan dimensi EUCS.

3.5. Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menghitung skor rata-rata untuk setiap dimensi **End-User Computing Satisfaction (EUCS)**, yaitu: konten, format, keakuratan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Dimensi-dimensi ini memberikan kerangka untuk mengevaluasi aspek utama dari kepuasan pengguna dalam sistem informasi [15]. Data dari kuesioner yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan langkah-langkah berikut:

1. **Perhitungan Skor Rata-Rata**: Setiap dimensi dinilai berdasarkan skala Likert 5 poin (1 = sangat tidak puas hingga 5 = sangat puas). Skor rata-rata dihitung untuk masing-masing dimensi dengan rumus:

$$\text{Skor Rata-Rata} = \frac{\Sigma \text{Skor Responden}}{\text{Jumlah Responden}}$$

2. **Kategorisasi Tingkat Kepuasan**: Hasil skor rata-rata untuk setiap dimensi dikategorikan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan[4]:
   - **81%–100%**: Sangat Puas

Jurnal Manajemen Informatika & Sistem Informasi (MISI)
Volume 8, Nomor 1, Januari 2025.
ISSN 2614-1701 (media cetak)
ISSN 2614-3739 (media online)
DOI : 10.36595/misi.v5i2
http://e-journal.stmiklombok.ac.id/index.php/misi

- **66%–80%**: Puas
- **51%–65%**: Cukup Puas
- **35%–50%**: Kurang Puas
- **0%–34%**: Tidak Puas

3. **Identifikasi Dimensi Kritis**: Dimensi dengan skor terendah diidentifikasi sebagai area prioritas untuk perbaikan. Analisis ini memberikan wawasan tentang aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal.

3.6. Dimensi Model EUCS

End-User Computing Satisfaction (EUCS) menilai kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama yang diuraikan sebagai berikut:

- Konten, Kualitas informasi yang disediakan sistem, mencakup relevansi, kelengkapan, dan manfaat.
- Format, Desain antarmuka, termasuk daya tarik visual dan kejelasan presentasi informasi.
- Keakuratan, Tingkat ketepatan dan keandalan informasi yang disampaikan.
- Kemudahan Penggunaan, Sejauh mana sistem dapat digunakan secara intuitif oleh pengguna.
- Ketepatan Waktu, Kecepatan sistem dalam memberikan informasi yang dibutuhkan.

Tabel 1. Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Kode Indikator	Referensi
Konten	Relevansi informasi	C1	Etezadi-Amoli & Farhoomand (1996)
	Kelengkapan informasi	C2	Hasanah et al. (2023)
	Manfaat informasi	C3	Padalia & Natsir (2022)
Format	Daya tarik visual	F1	Azdy & Putra (2023)
	Kejelasan tata letak	F2	Haerani et al. (2024)
Keakuratan	Ketepatan data	A1	Padalia & Natsir (2022)
	Keandalan informasi	A2	Hasanah et al. (2023)
Kemudahan Penggunaan	Navigasi intuitif	E1	Imtihan (2024)
	Kemudahan memahami fitur	E2	Hasanah et al. (2023)
Ketepatan Waktu	Kecepatan akses informasi	T1	Nawangsari et al. (2023)
	Responsivitas sistem	T2	Nawangsari et al. (2023)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Analisis Dimensi EUCS

Hasil analisis tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi SIDAWAI disajikan dalam **Tabel 1**, yang menunjukkan skor rata-rata untuk masing-masing dimensi. Penilaian ini dilakukan berdasarkan skala Likert 5 poin, dengan kategori kepuasan sebagai berikut: sangat puas (81–

Jurnal Manajemen Informatika & Sistem Informasi (MISI)
Volume 8, Nomor 1, Januari 2025.
ISSN 2614-1701 (media cetak)
ISSN 2614-3739 (media online)
DOI : 10.36595/misi.v5i2
http://e-journal.stmiklombok.ac.id/index.php/misi

100%), puas (66–80%), cukup puas (51–65%), kurang puas (35–50%), dan tidak puas (0–34%).

Tabel 2. Skor Rata-Rata Dimensi EUCS

Dimensi	**Skor Rata-Rata**	**Kategori Kepuasan**
Konten	4.20	Puas
Format	3.50	Kurang Puas
Keakuratan	4.20	Puas
Kemudahan Penggunaan	4.30	Puas
Ketepatan Waktu	4.27	Puas

Berdasarkan **Tabel 1**, skor rata-rata tertinggi dicapai oleh dimensi **kemudahan penggunaan** (4.30), sedangkan skor terendah ditemukan pada dimensi **format** (3.50). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini intuitif dan mudah digunakan, terdapat kelemahan signifikan dalam desain visual dan tata letak aplikasi.

4.2 Analisis Per Dimensi

4.2.1 Dimensi Konten

Dimensi konten mencakup relevansi, kelengkapan, dan manfaat informasi yang disediakan oleh aplikasi. Dengan skor rata-rata 4.20, pengguna merasa puas terhadap informasi yang diberikan aplikasi SIDAWAI, terutama dalam hal keakuratan data karyawan dan kemudahan akses informasi penting.
Diskusi: Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian [4], yang menunjukkan bahwa kualitas konten memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Namun, responden menyarankan agar sistem ini menyediakan lebih banyak fitur penyesuaian untuk laporan administratif tertentu, yang dapat meningkatkan relevansi konten dengan kebutuhan pengguna.

4.2.2 Dimensi Format

Dimensi format, yang melibatkan tata letak visual dan kejelasan antarmuka, memperoleh skor rata-rata 3.50, yang termasuk dalam kategori "kurang puas." Responden mengungkapkan bahwa desain visual aplikasi tidak cukup menarik, dengan beberapa fitur yang sulit ditemukan.
Diskusi: Hasil ini konsisten dengan penelitian [6], yang juga menemukan bahwa format antarmuka merupakan kelemahan utama dalam aplikasi serupa. Oleh karena itu, peningkatan desain visual dan tata letak antarmuka aplikasi menjadi prioritas untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

4.2.3 Dimensi Keakuratan

Dimensi keakuratan mencakup ketepatan dan keandalan informasi yang disediakan aplikasi. Dengan skor rata-rata 4.20, pengguna merasa puas terhadap informasi yang akurat dan terpercaya, seperti pencatatan data karyawan yang minim kesalahan.
Diskusi: Hasil ini mendukung temuan[5], yang menunjukkan bahwa keakuratan informasi berkontribusi signifikan terhadap persepsi positif pengguna terhadap aplikasi. Namun, perbaikan diperlukan dalam proses pembaruan data real-time untuk memastikan konsistensi informasi.

4.2.4 Dimensi Kemudahan Penggunaan

Dimensi ini mencakup kemampuan aplikasi untuk digunakan secara intuitif. Dengan skor rata-rata tertinggi 4.30, pengguna merasa aplikasi ini mudah dioperasikan, dengan navigasi yang intuitif dan fitur-fitur yang mudah dipahami.
Diskusi: Kemudahan penggunaan merupakan keunggulan utama aplikasi SIDAWAI, sesuai dengan penelitian [12], yang menunjukkan bahwa antarmuka yang responsif dan intuitif berkontribusi besar terhadap kepuasan pengguna. Namun, ada peluang untuk lebih menyederhanakan proses pengisian data tertentu.

4.2.5 Dimensi Ketepatan Waktu

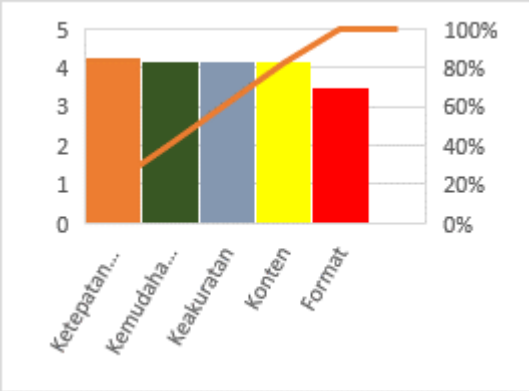
Dimensi ketepatan waktu mencakup kecepatan sistem dalam menyediakan informasi. Dengan skor rata-rata 4.27, pengguna merasa puas terhadap responsivitas aplikasi, meskipun beberapa responden melaporkan adanya keterlambatan selama waktu server sibuk. Hasil ini mendukung temuan [10], yang menekankan pentingnya sistem yang responsif dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Solusi yang diusulkan termasuk peningkatan infrastruktur server untuk mengurangi waktu akses selama jam sibuk.

Jurnal Manajemen Informatika & Sistem Informasi (MISI)
Volume 8, Nomor 1, Januari 2025.
ISSN 2614-1701 (media cetak)
ISSN 2614-3739 (media online)
DOI : 10.36595/misi.v5i2
http://e-journal.stmiklombok.ac.id/index.php/misi

4.3 Identifikasi Dimensi Prioritas

Berdasarkan hasil analisis, dimensi **format** merupakan prioritas utama untuk perbaikan, mengingat skor yang paling rendah dibandingkan dimensi lainnya. Peningkatan pada dimensi ini akan memberikan dampak signifikan terhadap pengalaman pengguna secara keseluruhan. Saran perbaikan meliputi:

- Redesign tata letak antarmuka untuk meningkatkan daya tarik visual.
- Penambahan fitur pencarian untuk memudahkan navigasi.
- Pelatihan pengguna untuk memaksimalkan pemanfaatan fitur aplikasi.



Gambar 2. Visualisasi Dimensi Kepuasan Pengguna

4.4 Implikasi Temuan

Hasil penelitian ini memberikan implikasi penting untuk pengembangan aplikasi SIDAWAI:

1. Peningkatan Kualitas Format, Redesign antarmuka menjadi prioritas untuk meningkatkan pengalaman pengguna.
2. Perluasan Fitur Konten, Penambahan fitur laporan yang lebih relevan dengan kebutuhan administratif.
3. Penguatan Infrastruktur Teknologi, Peningkatan kapasitas server untuk memastikan responsivitas aplikasi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi SIDAWAI menggunakan kerangka End-User Computing Satisfaction (EUCS) dengan fokus pada lima dimensi: konten, format, keakuratan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Temuan penelitian ini memberikan wawasan penting tentang persepsi pengguna dan kinerja sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna umumnya puas dengan aplikasi ini, dibuktikan dengan skor tinggi pada dimensi kemudahan penggunaan (4,30), ketepatan waktu (4,27), dan keakuratan konten (4,20). Namun, dimensi format memperoleh skor terendah (3,50), yang mengindikasikan perlunya peningkatan signifikan pada daya tarik visual dan kejelasan tata letak antarmuka. Mengatasi kekurangan ini dapat secara signifikan meningkatkan pengalaman pengguna dan efisiensi operasional aplikasi. Implikasi penelitian ini mencakup tiga hal utama: pertama, peningkatan desain antarmuka dapat secara signifikan meningkatkan keterlibatan pengguna; kedua, optimalisasi relevansi dan keakuratan konten akan memperkuat kepercayaan pengguna; dan ketiga, penguatan infrastruktur sistem akan memastikan responsivitas dalam kondisi beban server tinggi. Temuan ini memberikan kontribusi pada bidang penelitian kepuasan pengguna dengan menawarkan wawasan berbasis bukti yang spesifik untuk aplikasi sumber daya manusia berbasis lokal, area yang sebelumnya kurang dieksplorasi.

DAFTAR PUSTAKA:

[1] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," *MIS Q.*, vol. 12, no. 2, pp. 259–274, 1988, doi: 10.2307/248851.

[2] Purwanto and P. B. Deden Hedin, "Measurement of user satisfaction for web-base academic information system using end-user computing satisfaction method," in *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 2020, vol. 909, no. 1, doi: 10.1088/1757-899X/909/1/012044.

[3] K. Haerani, K. Imtihan, and W. Murniati, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Sidawai Menggunakan End User Computing Statisfaction (EUCS) DAn Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 11, no. 4, pp. 845–854, 2024, doi: 10.25126/jtiik.1148906.

[4] A. U. Hasanah, B. Waspodo, and E.

Jurnal Manajemen Informatika & Sistem Informasi (MISI)
Volume 8, Nomor 1, Januari 2025.
ISSN 2614-1701 (media cetak)
ISSN 2614-3739 (media online)
DOI : 10.36595/misi.v5i2
http://e-journal.stmiklombok.ac.id/index.php/misi

Rahajeng, "Analysis of MyPertamina Application User Satisfaction Using End User Computing Satisfaction Method," 2023.

[5] A. Padalia and T. Natsir, "End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model: Implementation of Learning Management System (LMS) on Students Satisfaction at Universities," *Int. J. Environ. Eng. Educ.*, vol. 4, no. 3, pp. 100–107, 2022, doi: 10.55151/ijeedu.v4i3.72.

[6] R. A. Azdy and H. K. Putra, "Analysis of the Level of Satisfaction of Darwinbox Application Users at PT Nippon Indosari Corpindo Tbk Using the End User Computing Satisfaction (EUCS) Method," *Int. J. Multidiscip. Sci. Arts*, vol. 2, no. 1, pp. 13–20, 2023, doi: 10.47709/ijmdsa.v2i1.2371.

[7] T. Santoso, S. Sw, F. F. Muhammad, and N. H. Muhammad, "Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Mrt-J Menggunakan Metode Eucs," *J. Manaj. Inform. Sist. Inf.*, vol. 7, no. 2, pp. 174–185, 2024.

[8] A. Yudistira and D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) User Satisfaction Analysis of Digital Archive Applications Using Model End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Jtsi*, vol. 3, no. 2, pp. 176–188, 2022.

[9] A. K. Ameen, I. Y. Maolood, and D. A. Abdullah, "INNOVATIVE APPROACHES TO ENHANCING USER SATISFACTION IN HIGHER EDUCATION INFORMATION SYSTEMS," *Sci. J. Univ. Zakho*, vol. 12, no. 3, pp. 337–340, 2024, doi: 10.25271/sjuoz.2024.12.3.1323.

[10] S. Nawangsari, R. K. Harahap, N. Herlina, and E. Ekowati, "Testing and Analysis User Satisfaction of Salute Bidan Application Using End-User Computing Satisfaction," *J. Syst. Manag. Sci.*, vol. 13, no. 5, pp. 457–469, 2023, doi: 10.33168/JSMS.2023.0529.

[11] G. Indrawan *et al.*, "Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Undiksha Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) Analysis of Undiksha E-Learning User Satisfaction Using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method," *J. Comput. Eng. Syst. Sci.*, vol. 8, no. 2, pp. 529–541, 2023.

[12] K. Imtihan, "The Impact of Visual Quality and User Interface Responsiveness on Student Satisfaction in Academic Information Systems (AIS)," *Pakistan J. Life Soc. Sci.*, vol. 22, no. 2, 2024, doi: 10.57239/PJLSS-2024-22.2.001455.

[13] N. Rahmi, R. Indrapraja, I. Buamonabot, I. Henri Kusnadi, and K. Kraugusteeliana, "Measurement of End User Satisfaction Using EUCS Method on Fundraising Administration System of One of Philantrophic Institutions in Indonesia," *J. Sistim Inf. dan Teknol.*, pp. 31–35, 2023, doi: 10.60083/jsisfotek.v5i3.279.

[14] W. T. Prastio, Farikhin, and A. Sugiharto, "Comparative Analysis of User Satisfaction of End User Computing Satisfaction, DeLone & McLean and Webqual 4.0 Methods," *J. Penelit. Pendidik. IPA*, vol. 10, no. 9, pp. 6826–6834, 2024, doi: 10.29303/jppipa.v10i9.8484.

[15] J. Etezadi-Amoli and A. F. Farhoomand, "A structural model of end user computing satisfaction and user performance," 1996.