

Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Silayak UIN Raden Fatah Palembang Menggunakan Model EUCS

Muhammad Bayu Deswara^{1*}, Rusmala Santi², Reni Septiyanti³

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi / Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

*email: 2130803117@radenfatah.ac.id

ABSTRACT

The success of information technology implementation in a higher education institution depends not only on the sophistication of the system developed, but too on the rank of acceptance and satisfaction of its users. At Raden Fatah State Islamic University Palembang, the Silayak (Academic Service System) information system was developed as a digital tool to accommodate various academic service needs of students, such as submitting letters and administrative requests. This study purpose to inspect the extent to that variables in the End User Computing Satisfaction (EUCS) model, that Comprised the dimensions of format, ease of use, content, timeliness, and accuracy, as well as the additional variable of security, contribute to the rank of user satisfaction with the Silayak system. The research Utilized a quantitative manner with a structured questionnaire as the data collection instrument. The research population consisted of 21,387 active students, and through the simple random sampling method, 381 respondents were obtained as a representative sample based on a 5% error rate. Data analysis existed performed using many linear regression to test the partial and simultaneous effects between variables. The findings show this the five variables of format, ease of use, content, timeliness, and security command a significant effect user satisfaction, whereas the accuracy variable doesnt prove a significant result. The coefficient of determination (R^2) value of 87.3% Signify that most of the variety in user satisfaction might be illustrate by this research model, whereas the rest is affected by different factors outer the model studied.

Keywords: User Satisfaction, silayak, EUCS, Security.

ABSTRAK

Kesuksesan implementasi teknologi informasi di suatu institusi pendidikan tinggi tidak hanya bergantung pada kecanggihan sistem yang dibangun, tetapi juga pada tingkat penerimaan serta kepuasan para penggunanya. Di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, sistem informasi Silayak (Sistem Layanan Akademik) dikembangkan sebagai sarana digital untuk mengakomodasi berbagai kebutuhan layanan akademik mahasiswa, seperti pengajuan surat dan permohonan administrasi. Penelitian ini tujuannya menelaah sejauh mana variabel-variabel dalam model End User Computing Satisfaction (EUCS) yang tercakup dimensi ease of use, content, format, accuracy, dan timeliness serta tambahan variabel security, berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem Silayak. Penelitian memakai pendekatan kuantitatif dengan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner terstruktur. Populasi penelitian ialah 21.387 mahasiswa aktif, dan melalui metode simple random sampling diperoleh 381 responden sebagai sampel representatif berdasarkan tingkat kesalahan 5%. Analisis data di lakukan dengan regresi linier berganda menguji pengaruh parsial dan simultan antarvariabel. Hasil temuan menunjukkan bahwasanya lima variabel ease of use, format, content, timeliness, dan security memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel accuracy tidak menunjukkan pengaruh yang berarti. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 87,3% mengindikasikan bahwa sebagian besar variasi dalam kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh model penelitian ini, sementara itu sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model yang diteliti.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, silayak, EUCS, Keamanan.



PENDAHULUAN

Tingkat keberhasilan suatu teknologi Informasi yang diimplementasikan di suatu institut ataupun organisasi bisa dilakukan pengukuran dengan cara pengujian kepuasan pengguna [1]. Kepuasan merujuk pada perasaan senang ataupun kecewa yang di rasa sesudah mengevaluasi dan bandingkan kinerja pada produk dengan ekspektasi sebelumnya. Ketika kinerja suatu produk ataupun pelayanan sesuai atau melebihi ekspektasi itu, pengguna kecenderungan rasa puas. Sebaliknya, saat kinerja ada di bawah harapan, maka bisa timbul rasa kecewa [2]. Kepuasan pengguna ialah salah satu kondisi multifaset alami yang digambarkan oleh keberhasilan sebuah sistem informasi [3]. Ketika pengguna dilibatkan dalam pengembangan sistem informasi, kebutuhan dan harapan mereka akan terpenuhi, sehingga memungkinkan mereka untuk melakukan pekerjaan mereka dengan kemampuan terbaik mereka dan menghasilkan kepuasan mereka [4].

Salah satu pendekatan dalam melakukan penilaian secara tidak langsung terhadap sistem informasi ialah dengan mengukur kepuasan pengguna akhir melalui model End User Computing Satisfaction (EUCS) [5]. EUCS ialah model yang dirancang pengukur tingkat kepuasan end user dan telah dikembangkan sebelumnya [6] dengan menilai pengalaman pengguna selama berinteraksi dengan aplikasi sistem informasi. Model ini berfokus pada evaluasi kepuasan pengguna akhir terhadap teknologi informasi berdasarkan 5 karakteristik utama, yaitu isi, ketepatan, format penyajian, ketepatan waktu, serta kemudahan penggunaan sistem [7].

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang telah mengimplementasikan sistem layanan akademik (Silayak) kepada mahasiswa, memiliki peran yang besar dalam penyelenggaraan layanan akademik di UIN Raden Fatah Palembang. Adanya silayak, universitas mampu memberikan pelayanan lebih cepat dan mudah kepada mahasiswa dalam mengajukan permohonan surat-surat dan juga meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan kemahasiswaan.

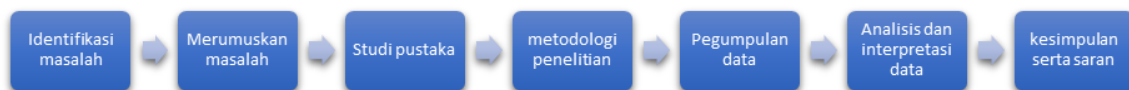
Masalah keamanan tidak dapat dipungkiri merupakan aspek penting yang menjadi pertimbangan penting bagi pengguna akhir di era digital seperti sekarang ini [8]. Sebuah sistem atau aplikasi harus memastikan keamanan aksesnya terhadap layanan yang disediakan, termasuk keamanannya dari pencurian data. Keamanan menjadi prioritas utama bagi pengguna dalam menggunakan sebuah sistem [9]. Keamanan tersebut termasuk informasi data pribadi yang ada pada sistem online. Keamanan sebuah sistem atau aplikasi dapat memengaruhi niat mereka untuk menggunakannya. Pengguna cenderung menghindari sistem jika memiliki risiko yang tinggi, terutama dalam hal keamanan [10].

Penelitian sebelumnya yang relevan dengan studi ini adalah penelitian berjudul "Extending the End-user Computing Satisfaction with Security Measures" yang dilakukan oleh [8]. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa model EUCS beserta tambahan variabel keamanan (security) dapat diterapkan dalam sistem informasi, karena instrumen yang digunakan terbukti valid dan reliabel sehingga layak mengukur tingkat kepuasan pengguna. Namun, hasil dari penelitian tersebut tunjukan bahwasanya variabel security tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berbeda halnya pada penelitian lainnya yang juga di lakukan oleh [10], di mana variabel security justru terbukti memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Persamaan antara penelitian ini terhadap penelitian sebelumnya ada pada penambahan variabel keamanan (security) dalam model EUCS. Adapun perbedaannya terletak pada kerangka

konseptual penelitian yang dilakukan oleh Putra memposisikan content sebagai variabel yang memengaruhi ease of use, format, accuracy, timeliness, dan security, yang kemudian berpengaruh ke kepuasan pengguna. Sementara itu, pada penelitian ini keenam variabel, yaitu ease of use, timeliness, accuracy, format, content, dan security, diasumsikan memengaruhi langsung terkait kepuasan pengguna. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan enam variabel independen meliputi ease of use, timeliness, accuracy, format, content, dan security satu dependen variabel, ialah user satisfaction.

METODE

Penelitian ini gunakan pendekatan kuantitatif (Quantitative Research) yang difokuskan pada pengamatan terhadap populasi atau sampel tertentu. Lokasi serta waktu pelaksanaan penelitian dan pengumpulan data berada di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan wawancara dan penyebaran kuesioner. Jumlah sampel di penelitian ini terdiri dari 381 mahasiswa aktif yang merupakan pengguna sistem Silayak. Teknik analisis data dipakai ialah uji regresi linear berganda.

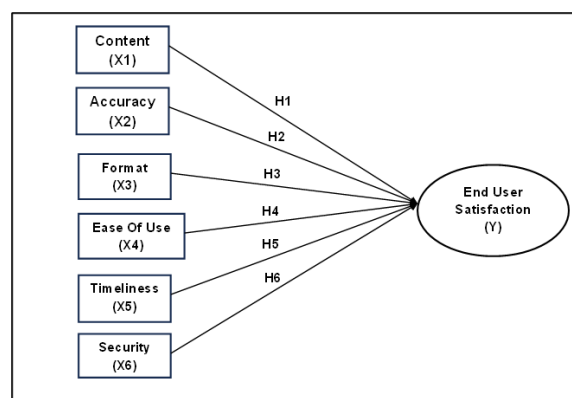


Gambar 1. Tahapan Penelitian

Tahapan dimulai dari identifikasi masalah untuk mengenali isu yang akan diteliti, dilanjutkan dengan merumuskan masalah secara lebih spesifik. Selanjutnya dilakukan studi pustaka guna memperoleh dasar teori yang relevan, lalu menentukan metodologi penelitian sebagai pedoman dalam pelaksanaan studi. Setelah itu, dilakukan pengumpulan data sebagai bahan analisis, yang kemudian dianalisis dan diinterpretasikan pada tahap analisis dan interpretasi data, dan diakhiri dengan kesimpulan serta saran sebagai hasil akhir dari proses penelitian.

1) Hipotesis

Penelitian ini mengadopsi model End User Computing Satisfaction (EUCS) ada 5 variabel utama, ialah ease of use, format, accuracy, timeliness, content, sebagaimana dikembangkan dalam model EUCS oleh [6]. Penelitian ini juga menambahkan variabel security [8].



Gambar 2. Kerangka Hipotesis

H1: Content (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) sistem layanan akademik (Silayak).

H2: Accuracy (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) sistem layanan akademik (Silayak).

H3: Format (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) sistem layanan akademik (Silayak).

H4: Ease Of Use (X4) terhadap kepuasan pengguna (Y) sistem layanan akademik (Silayak).

H5: Timeliness (X5) terhadap kepuasan pengguna (Y) sistem layanan akademik (Silayak).

H6: Security (X6) terhadap kepuasan pengguna (Y) sistem layanan akademik (Silayak).

2) Instrumen Penelitian

a) Uji Validitas

Di penelitian ini penulis lakukan uji validitas di sebarakan sebanyak 30 kuisisioner ke pengguna silayak UIN Raden Fatah Palembang. Di dapatkan nilai Df = 28, di dasarkan r tabel Product Moment nilai dari Df = 28 r tabel nya ialah 0,374.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Content	CN1	0,831	0,374	Valid
	CN2	0,860		
	CN3	0,860		
	CN4	0,850		
Accuracy	ACR1	0,946		
	ACR2	0,913		
Format	FR1	0,902		
	FR2	0,866		
Ease Of Yse	EOU1	0,961		
	EOU2	0,959		
Timeliness	TIM1	0,909		
	TIM2	0,895		
Security	SEC1	0,710		
	SEC2	0,885		
	SEC3	0,813		
	SEC4	0,818		
User Satisfaction	US1	0,790		
	US2	0,793		
	US3	0,754		
	US4	0,873		

Dilihat di Tabel 1 di tunjukan bahwasanya hasil uji validitas instrumen dengan *product momen* dengan nilai r tabel adalah 0,374 maka itu instrumen penelitian di nyatakan valid. Semuanya di nyatakan valid di karenakan r hitung > dari r tabel = 0.374.

b) Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas kuisisioner digunakan Croanbach Alpa, nilai dari *Cronbach's Alpha* pada tiap variabel terkait 30 responden :

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Croanbach Alpa	Keterangan
Content	0,829	Konsisten
Accuracy	0,906	Konsisten
Format	0,885	Konsisten
Ease Of Use	0,922	Konsisten
Timeliness	0,836	Konsisten
Security	0,815	Konsisten

<i>User Satisfaction</i>	0,816	Konsisten
--------------------------	-------	-----------

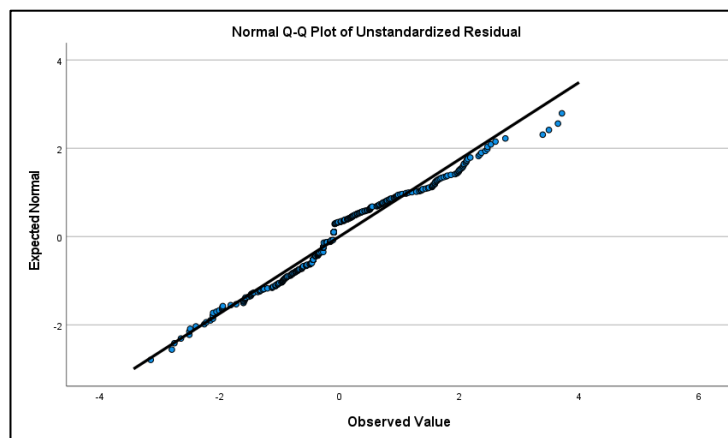
Dari Tabel 2 di tunjukan bahwasanya hasil uji validitas instrumen diperoleh nilai hasil reliabel atau konsisten pada setiap pernyataan yang ada dalam variabel penelitian karena nilai cronbachs alpha $> 0,60$. Dapat disimpulkan intsrumen yang diambil ini bersifat reliabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menentukan apakah nilai residu yang di dapat oleh regresi terdistrbusi secara normal, uji normalitas digunakan dalam model regresi. Jika nilai residu dari model regresi terdistribusi secara normal, hal itu dianggap baik. Dalam studi ini, normalitas data diuji menggunakan pendekatan Q-Q plot. Tampilan hasil uji normalitas di Gambar 3.



Gambar 3. Grafik Normal Q-Q Plot

Di dasarnya Gambar 3, agar tahu apakah data terdistribusi normal ataupun tidak, dapat dilakukan uji normalitas residual menggunakan grafik Q-Q Plot. Penentuan hasil uji ini didasarkan pada pola penyebaran titik-titik data di grafic Normal Q-Q Plot of Regresion Standarized Residual. Dari grafik yang ditampilkan, terlihat bahwasanya titik-titik tersebar pada sekitaran garis diagonal dan ikuti polanya, sehingga bisa disimpulkan bahwasanya residual dalam model ini terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dilakukan agar tahu ada ataupun tidaknya gejala Multikolinieritas di model regresi linear berganda, Tampilan hasil uji di Tabel 3.

Tabel 3. Uji Multikolinieritas

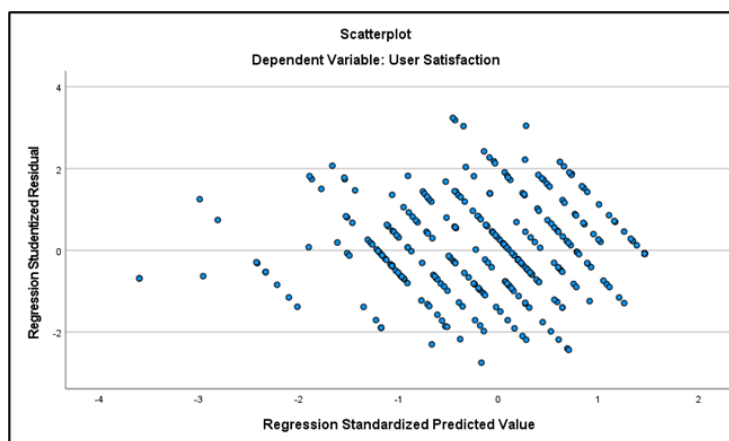
Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.949	.304		3.123	.002		
Content	.359	.035	.369	10.332	.000	.263	3.804
Accuracy	.060	.064	.033	.930	.353	.269	3.716
Format	.226	.070	.127	3.237	.001	.218	4.592
Ease Of Use	.118	.049	.080	2.387	.017	.301	3.322
Timeliness	.250	.061	.138	4.111	.000	.298	3.353
Security	.272	.038	.290	7.149	.000	.204	4.898

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Berdasarkan Tabel 3, dapat ditentukan apakah variabel-variabel pada penelitian ini, ialah ease of use, format, accuracy, timeliness, content, dan security, mengalami gejala multikolinearitas atau tidak. Pengambilan keputusan dilakukan dengan mengacu pada nilai VIF ataupun Tolerance, di mana nilai VIF di bawah 10 dan nilai Toleranc di atas 0,1, maka bisa di simpulkan bahwasanya tidak ada Multikolinieritas. Di dasarnya pada hasil uji multikolinearitas pada Tabel 3 dapat di simpulkan bawasanya tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Penelitian ini gunakan metode grafik scatterplot untuk menguji heteroskedastisitas. Menurut kriteria pengambilan keputusannya, tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik mencar acak atas ataupun bawah garis nol sumbu Y tidak berbentuk pola tertentu. Gambar 4 menunjukkan hasil tes heteroskedastisitas.



Gambar 4. Grafik Scatterplot

Hasil pangujian tidak ada gejala heteroskedastisitas, karena titik mencar acak baik di atas ataupun bawah garis nol sumbu Y, seperti ditunjukkan di Gambar 4.

Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam regresi linear berganda, kita dapat menentukan keterkaitan linear antar 2 ataupun lebih

variabel independen (X1, X2,..., Xn) dan satu variabel dependen (Y).

Tabel 4. Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.949	.304		3.123	.002
	Content	.359	.035	.369	10.332	.000
	Accuracy	.060	.064	.033	.930	.353
	Format	.226	.070	.127	3.237	.001
	Ease Of Use	.118	.049	.080	2.387	.017
	Timeliness	.250	.061	.138	4.111	.000
	Security	.272	.038	.290	7.149	.000

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Persamaannya ialah:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Berdasarkan Tabel 4, diperoleh nilai-nilai hasil yang kemudian di masukkan ke persamaan regresi linear berganda ialah:

$$Y = 0,949 + 0,359X_1 + 0,060X_2 + 0,226X_3 + 0,118X_4 + 0,250X_5 + 0,272X_6.$$

Interpretasi dari persamaan regresi tersebut ialah:

1. Nilai konstanta (α) sebesar 0,949 tunjukan bahwasanya apabila seluruh variabel independen, ialah content, ease of use, format, accuracy, timeliness, dan security nilainya nol, maka nilai kepuasan pengguna (Y) di perkirakan sebesar 0,949.
2. Koefisien regresi atas masing-masing variabel independen tunjukan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Artinya, peningkatan dari variabel ease of use, format, content, accuracy, timeliness, security masing-masing dapat meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,359; 0,060; 0,226; 0,118; 0,250; dan 0,272, asumsi bahwanya variabel lainnya dalam kondisi tetap.

a. Uji Simultan (F)

Selanjutnya di lakukan analisis untuk melihat pengaruh secara simultan dari model regresi. Hasil output tersebut dapat ditemukan pada Tabel 5 atau ditampilkan dalam output ANOVA berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3485.072	6	580.845	435.117	.000 ^b
	Residual	499.259	374	1.335		
	Total	3984.331	380			

a. Dependent Variable: User Satisfaction
b. Predictors: (Constant), Security, Content, Ease Of Use, Timeliness, Accuracy, Format

Menurut Tabel 5, variabel independen memberi dampak yang signifikan dan menguntungkan terhadap variabel dependen. Hasil ANOVA tunjukan nilai signifikansi 0,001, yang artinya bahwasanya nilainya lebih rendah dari 0,05. Akibatnya, dapat di artikan bahwasanya content, ease of use, format, accuracy, kecepatan, waktu, dan keamanan (X) pengaruh secara positif dan signifikan terkait variabel kepuasan pengguna (Y).

b. Uji Parsial (t)

Tabel 6 berikut menunjukkan hasil uji t yang di lakukan agar menentukan apakah masing-masing variebel independen memiliki pengaruh secara parsial yang signifikan pada variabel dependen.

Tabel 6. Hasil Uji t (Parsial)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.949	.304		3.123	.002
	Content	.359	.035	.369	10.332	.000
	Accuracy	.060	.064	.033	.930	.353
	Format	.226	.070	.127	3.237	.001
	Ease Of Use	.118	.049	.080	2.387	.017
	Timeliness	.250	.061	.138	4.111	.000
	Security	.272	.038	.290	7.149	.000

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Uji t ini di maksudkan menguji variabel ease of use, content, format, accuracy, Timeliness security (X) secara parsial/individual terkait variabel kepuasan pengguna (Y) (Indartini & Mutmainah, 2019). dengan ketentuan sebagai berikut:

Perumusan Hipotesis:

H₀: Variabel ease of use, accuracy, content, format, timeliness, dan security tidak pengaruh terhadap kepuasan pengguna Silayak.

H₁: Variabel ease of use, accuracy, content, format, timeliness, dan security ada pengaruh terhadap kepuasan pengguna Silayak.

Kriteria pengujian :

H₀ ditolak dan H₁ di terima jika nilai t hitung > dari t tabel.

H₀ diterima dan H₁ di tolak jika nilai t hitung < dari t tabel

Penentuan nilai t tabel dilakukan gunakan tingkatan signifikansi (α) sebesar 0,05 dan (df) = n - k - 1. Dengan demikian, df = 381 - 6 - 1 = 374. Berdasarkan perhitungan tersebut, di dapat nilai t tabel sebesar 1,966.

1. Pengujian hipotesis H1 menunjukkan bahwanya nilai signifikansi X1 (content) terhadap Y (user satisfaction) ialah 0,001 < 0,05 dan nilai t hitung sebesar 10,332 > t tabel 1,966. Maka, H1 di terima, artinya variabel X1 berpengaruh signifikan terhadap Y.

2. Untuk hipotesis H2, nilai signifikansi X2 (accuracy) terhadap Y ialah $0,353 > 0,05$ dengan nilai t hitung sebesar $0,930 < t$ tabel 1,966. Maka sebab itu, H2 di tolak, berarti variabel X2 tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Y.
 3. Pada pengujian H3, nilai signifikansi X3 (format) terhadap Y adalah $0,001 < 0,05$ dan t hitung sebesar $3,237 > t$ tabel 1,966. Maka bisa di simpulkan bahwanya H3 di terima, yang artinya X3 berpengaruh terhadap Y.
 4. Untuk H4, nilai signifikansi X4 (ease of use) terhadap Y ialah $0,017 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,387 > t$ tabel 1,966. Dengan demikian, H4 diterima dan menunjukkan bahwa X4 berpengaruh terhadap Y.
 5. Hasil pengujian H5 menunjukkan bahwa nilai signifikansi X5 (timeliness) ialah $0,001 < 0,05$ dengan nilai t hitung $4,111 > t$ tabel 1,966. jadi H5 diterima, yang berarti variabel X5 berpengaruh signifikan terhadap Y.
 6. Terakhir, pengujian H6 tunjukan nilai signifikansi X6 (security) sebesar $0,001 < 0,05$ dan t hitung $7,149 > t$ tabel 1,966. Oleh sebab itu, H6 di terima, yang mengindikasikan bahwanya variabel X6 miliki pengaruh signifikan terkait Y.
- c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Selanjutnya, koefisien determinasi di gunakan agar menunjukkan seberapa besar persentase pengaruh variabel independen, ialah content, ease of use, format, accuracy, timeliness, dan security (X), terhadap perubahan nilai variabel dependen, ialah kepuasan pengguna (Y). Nilai koefisien determinasi secara simultan (R^2) diperoleh melalui hasil pengolahan data berikut.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)

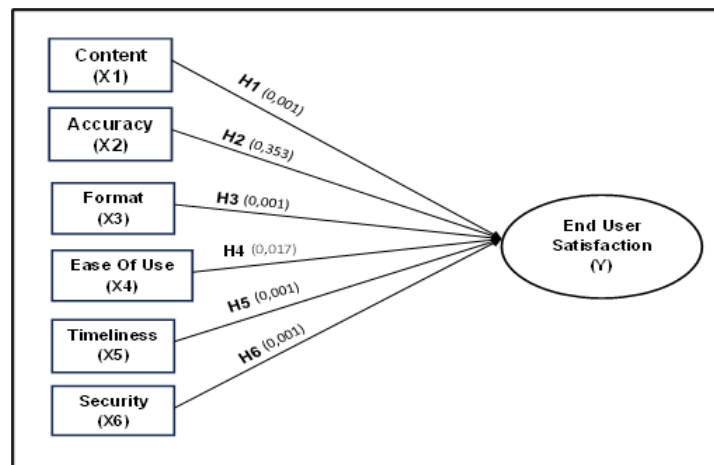
Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.935 ^a	.875	.873	1.155

a. Predictors: (Constant), Security, Content, Ease Of Use, Timeliness, Accuracy, Format

Koefisien determinasi sebesar $0,873 / 87,3\%$ menunjukkan bahwa variabel bebas (isi, ketepatan, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, dan keamanan) dapat menjelaskan variasi ke variabel dependen, kepuasan pengguna, sebesar $87,3\%$.

Pembahasan

Hasil penelitian ini tunjukan bahwanya 5 dari 6 variebel pada model EUCS, ialah content, ease of use, format, security, dan timeliness, miliki pengaruh signifikan ke kepuasan pengguna sistem Silayak UIN Raden Fatah Palembang. Temuan ini memperkuat konsep dasar dari model EUCS yang tekankan penting nya kualitas informasi atau kemudahan interaksi sebagai faktor utama saat bentuk persepsi kepuasan.



Gambar 5. Visualisasi Hasil Pengujian

Pertama, content terbukti sebagai faktor paling dominan, dengan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwanya isi informasi lengkap, relevan, atau mutakhir sangat dihargai oleh pengguna dalam konteks layanan akademik digital. Temuan ini konsisten dengan teori [6] serta penelitian terdahulu seperti oleh [11].

Sebaliknya, accuracy tidak menunjukkan pengaruh signifikan terkait kepuasan pengguna. Walaupun bertentangan dengan sebagian besar penelitian sebelumnya seperti [11], namun hasil ini sejalan dengan penelitian [12]. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam konteks sistem Silayak, pengguna lebih memprioritaskan aspek lain seperti kelengkapan dan kemudahan akses dibandingkan dengan akurasi semata, yang kemungkinan dianggap sudah terpenuhi secara dasar. Pada Silayak di temukan ketidakkonsistenan terkait dengan format berkas yang diunggah, di mana setiap fakultas memiliki kebijakan yang berbeda. Misalnya, dalam pengajuan surat keputusan (SK) untuk skripsi, beberapa fakultas mempunyai kebijakan yang berbeda. Apabila informasi yang tersedia tidak mencerminkan kebijakan masing-masing fakultas secara akurat atau tidak diperbarui secara berkala, maka hal ini turut memengaruhi persepsi terhadap Accuracy

Format dan ease of use juga terbukti berpengaruh signifikan. Format yang baik mempermudah pemahaman dan meningkatkan kenyamanan pengguna saat menavigasi sistem, sedangkan kemudahan penggunaan mempercepat adaptasi pengguna dalam menjalankan fungsi-fungsi sistem. Kedua aspek ini mendukung teori EUCS serta diperkuat oleh hasil penelitian sebelumnya [8] dan [11].

Sementara itu, timeliness jadi salah satu faktor penting pada membangun kepuasan pengguna, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang tinggi. Ketepatan waktu dalam penyajian informasi dan penyelesaian layanan berperan besar dalam persepsi efisiensi sistem. Hasil ini sejalan dengan penelitian [8] dan [11].

Menariknya, security sebagai variabel tambahan dalam model EUCS pada penelitian ini juga menunjukkan pengaruh signifikan. Hal ini berbeda dari studi [8], yang tidak menemukan pengaruh signifikan keamanan terhadap kepuasan. Perbedaan hasil ini mencerminkan meningkatnya perhatian pengguna terhadap aspek perlindungan data pribadi dalam penggunaan sistem informasi akademik di era digital saat ini.

Secara keseluruhan, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,873 mengindikasikan bahwanya sebagian besaran variasi kepuasan pengguna bisa di jelaskan pada enam variabel tersebut. Namun, masih terdapat 12,7% variasi lain yang berasal dari faktor eksternal seperti kualitas dukungan teknis, kebijakan institusi, atau pengalaman pengguna sebelumnya, yang belum dijelaskan dalam model ini.

KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna Silayak UIN Raden Fatah Palembang menggunakan model EUCS didalam penelitian di lakukan penambahan variabel security. Hasil penelitian tunjukan bahwasanya lima variabel, ialah content, ease of use, format, security, dan timeliness signifikan berpengaruh terkait kepuasan pengguna, dan accuracy tidaklah berpengaruh signifikan. Secara simultan, seluruh variabel berpengaruh terkait kepuasan pengguna pada nilai koefisien determinasi besaran 87%. Penelitian ini menunjukkan pentingnya aspek keamanan dalam sistem layanan akademik digital.

Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu tidak mengkaji faktor-faktor eksternal lain di luar EUCS dan security yang mungkin juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sehingga disarankan penelitian selanjutnya mempertimbangkan model TAM, CSI.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Ibu Rusmala Santi, M.Kom dan Ibu Reni Septiyanti, S.SI., M.Kom atas bimbingan, arahan, dan motivasi yang sudah di berikan selama tahapan menyusun artikel ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. R. Katili, M. Polin, and A. F. Lakepo, "Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Pemanfaatan Sistem Informasi GoMT Menggunakan Model Eucs Di Dinas Kominfo Kota Gorontalo," *Decode: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, vol. 4, no. 3, pp. 1112–1125, Nov. 2024, doi: 10.51454/decode.v4i3.776.
- [2] P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing management*. Prentice Hall, 2012.
- [3] F. Azzahrah, Y. A. P. Adian, and W. Budiarto, "Analisis Kepuasan Pengguna Mobile E-Health berdasarkan Metode End User Computing Satisfaction (Studi di 5 Puskesmas di Kota Surabaya)," *Jurnal Kesehatan*, vol. 11, no. 3, pp. 395–403, Dec. 2020, doi: 10.26630/jk.v11i3.2219.
- [4] R. Azmi and R. Septiyanti, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap E-Parkir Dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan QFD di Hotel The Arista Palembang," *Seminar Nasional Amikom Surakarta (SEMNAS)*, no. 3031–5581, pp. 1445–1455, 2024.
- [5] F. D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Q.*, vol. 13, pp. 319–340, 1989, [Online]. Available: <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:12476939>
- [6] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," 1988.
- [7] H. Budiman, A. Elanda, and M. Wahidin, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Dalam Penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Menggunakan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus STMIK Rosma)," *Dirgamaya: Jurnal Manajemen dan Sistem Informasi*, vol. 2, no. 1, pp. 1–10, Jun. 2022, doi: 10.35969/dirgamaya.v2i1.256.
- [8] S. J. Putra, R. Rosalina, A. Subiyakto, and M. N. Gunawan, "Extending the End-user Computing Satisfaction with Security Measures," in *2018 6th International Conference*

- on Cyber and IT Service Management (CITSM)*, IEEE, Aug. 2018, pp. 1–5. doi: 10.1109/CITSM.2018.8674333.
- [9] M. A. Helmiawan, Y. H. Akbar, and F. Mahardika, *Keamanan Teknologi Informasi: Teori, Risiko, dan Strategi Pertahanan di Era Digital*. UNSAP Press, 2024.
- [10] R. Waluyo, T. Hariguna, and A. P. Wicaksono, “Analysis of Factor in User Intention to Use the Covid-19 Tracking Application,” *JUITA : Jurnal Informatika*, vol. 10, no. 2, p. 251, Nov. 2022, doi: 10.30595/juita.v10i2.14360.
- [11] M. S. Muarie and F. Nopriani, “Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning (Uin Raden Fatah Palembang),” *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, vol. 5(01), pp. 79–86, 2020.
- [12] A. L. Pondaag, M. R. Katili, and A. Zakaria, “Evaluasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Menggunakan Metode End User Coputing Satisfaction (EUCS)) di Universitas Gorontalo,” *Diffusion Journal Of System Information Technology*, vol. 3, no. 2, pp. 1–10, 2023.