

## EVALUASI PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIAKAD) MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) DI UNIVERSITAS GORONTALO

Ardiyanto Lukman Pondaag <sup>a,\*</sup>, Muhammad Rifai Katili <sup>b</sup>, Alfian Zakaria <sup>c</sup>,  
Jurusan Informatika, Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo

EMAIL: <sup>a</sup> [ardiyanto\\_s1sisfo2018@mahasiswa.ung.ac.id](mailto:ardiyanto_s1sisfo2018@mahasiswa.ung.ac.id) <sup>b</sup> [mrifaikatili@ung.ac.id](mailto:mrifaikatili@ung.ac.id) <sup>c</sup> [alfian.zakaria@ung.ac.id](mailto:alfian.zakaria@ung.ac.id)

### Abstract

The study aimed to measure the satisfaction level of Academic Information System users using End User Computing Satisfaction (EUCS) at University Gorontalo, This quantitative study applied the EUCS method. The Study includes 92 students from the 2019-2021 academic year as respondents, with the largest number of students and the academic community at there faculties: Faculty of Public Health, Faculty of Economics, and Faculty of Law, lectures, and academic staff at University Gorontalo. The findings demonstrated that the EUCS method, which consisted of content, accuracy, format, ease of use and timeliness, had adequate criteria and was moderately satisfied. The content aspect obtained the highest score of 68,7% with adequate criteria, while the timeless aspect obtained the lowest score with a percentage of 50.0% with adequate criteria. Based on the findings of the partial hypothesis, the content and format aspects significantly affect user satisfaction. Still, accuracy, ease of use, and timeliness have no significant effect on user satisfaction. But they simultaneously revealed the value of sig. f test  $0.000 < 0.05$  and f-count value of  $5.466 > f\text{-table } 3.10$  indicated that all aspects of the EUCS method consisting of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness have a positive and significant effect on user satisfaction. The coefficient of determination (r square) was 0.241 meaning that the percentage of contributions to content, accuracy, format, ease of use, and timeliness with user satisfaction was 24.1% while unexamined variables influenced the remaining 75.9%.

**Keywords:** SIAKAD; EUCS; User Satisfaction.

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) dalam menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Di Universitas Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini melibatkan sebanyak 92 orang sebagai responden yang merupakan mahasiswa angkatan 2019-2021 yang memiliki jumlah mahasiswa terbanyak dan civitas akademik yaitu pada tiga Fakultas. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ekonomi, dan Fakultas Hukum, seluruh dosen, dan pegawai akademik di Universitas Gorontalo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Metode EUCS yang terdiri dari *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* semua aspek memiliki kriteria cukup baik atau cukup puas, yang paling tinggi nilainya yaitu aspek *content* dengan jumlah persentase 68.7% dengan kriteria cukup baik dan aspek yang paling rendah nilainya yaitu aspek *timeliness* dengan jumlah persentase 50.0% dengan kriteria cukup baik. Berdasarkan hasil hipotesis parsial aspek *content* dan *format* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, namun aspek *accuracy*, *ease of use*, dan *timeliness* tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Tetapi secara simultan menunjukkan nilai sig. uji f sebesar  $0.000 < 0.05$  dan nilai f-hitung  $5.466 > f\text{-table } 3.10$  menunjukkan seluruh aspek metode EUCS yang terdiri dari *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timelines* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai koefisien determinasi (r square) sebesar 0,241 artinya persentase sumbangan pengaruh *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* dengan kepuasan pengguna sebesar 24,1% sedangkan sisanya 75,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** SIAKAD; EUCS; Kepuasan Pengguna

## 1. Pendahuluan

Universitas Gorontalo memiliki sistem informasi yang di sebut (SIKAD). SIKAD adalah aplikasi berbasis web yang dirancang untuk menangani proses pengelolaan data akademik dan data terkait lainnya, sehingga seluruh proses kegiatan akademik dapat terkelola menjadi informasi yang bermanfaat dalam pengelolaan manajemen perguruan tinggi, pengambilan keputusan serta pelaporan di lingkungan perguruan tinggi. Tanpa adanya sistem, maka proses bisnis akan menjadi tidak terkontrol. Selain itu, Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Universitas Gorontalo digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta kualitas sumber daya manusia pada perguruan tinggi guna mengembangkan kualitas keilmuan serta administrasi suatu perguruan tinggi agar terhindar dari kesalahan dan kemerosotan dalam system.

Berdasarkan observasi awal terhadap kepuasan penggunaan SIKAD UG menerangkan bahwa dari segi pengguna internal yaitu pegawai IT dan pegawai administrasi tidak mengalami gangguan. Sedangkan bagi pengguna eksternal mengalami masalah dalam timelines dari segi informasi dibutuhkan tidak tepat waktu yaitu mahasiswa sering mengalami masalah dalam mencetak KRS, serta dari aspek format yaitu tampilan desain antar muka kurang menarik, serta dari aspek accuracy dan aspek ease of use yaitu server yang sering terjadi down sehingga banyak mahasiswa yang mengalami kesulitan karena sistem tidak bisa diakses. Kedepannya tentunya perlu dilakukan evaluasi untuk memperbaiki masalah sistem informasi SIKAD Universitas Gorontalo.

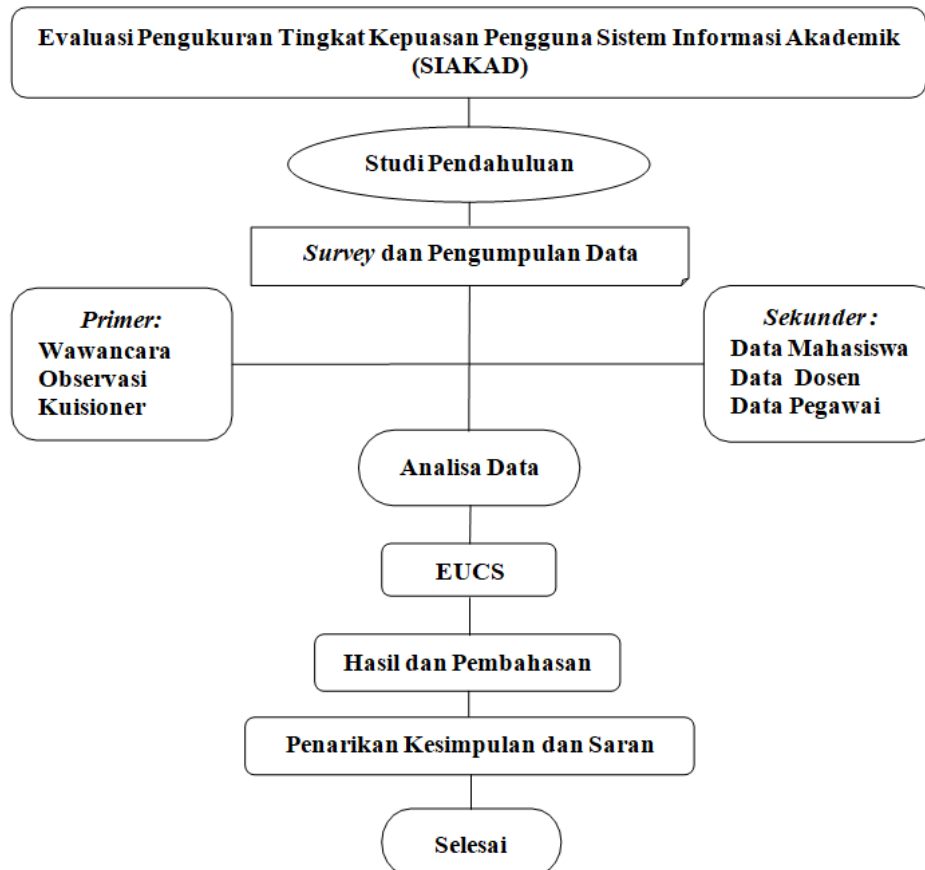
Kesuksesan sistem informasi SIKAD merupakan suatu tingkat dimana sistem informasi mampu memberikan kontribusi pada organisasi dalam pencapaian tujuannya. Sebaliknya dikatakan gagal apabila sistem tersebut kurang atau bahkan tidak dimanfaatkan oleh penggunanya. Agar suatu sistem informasi dapat beroperasi secara optimal, perlu adanya evaluasi terhadap sistem informasi. Karena biaya yang dikeluarkan untuk menerapkan sistem informasi yang berbasis teknologi informasi tidak sedikit. Kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi. Salah satu metode yang dikembangkan oleh ahli sistem informasi untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), karakteristik yang diinginkan dari output system (kualitas informasi) dan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil informasi (kualitas pelayanan) (Prasetya & Harjanto, 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap tingkat kepuasan pengguna SIKAD Universitas Gorontalo dengan menggunakan metode End-User Computing Satisfaction sehingga dapat dijadikan sebagai pengukuran atau bahan evaluasi bagi pengelola SIKAD untuk dikembangkan menjadi sistem yang lebih baik lagi. Adapun alasan metode EUCS dipilih selain sering digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa, variable yang ada metode EUCS seperti Content, Accuracy, Format, Ease of use, Timeliness ini selaras dengan apa yang disajikan oleh aplikasi SIKAD sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam melakukan pengambilan keputusan terhadap output informasi dan pembelajaran online.

## 2. Metode

### 2.1. Tahapan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, dimana metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya (Arikunto, 2006). Berikut merupakan diagram dari rancangan penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 1. Alur Penelitian

### 2.2 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pikir penelitian pada Gambar 2.2 menunjukkan bahwa *content* (X1), *accuracy* (X2), *format* (X3), *ease of use* (X4), dan *timeliness* (X5) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y). Namun demikian dugaan tersebut belum terbukti. Oleh karenanya diajukan hipotesis sebagai berikut.

- H1: Terdapat pengaruh positif yang signifikan *content* (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y).
- H2: Terdapat pengaruh positif yang signifikan *accuracy* (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y).
- H3: Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *format* (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y).
- H4 : Terdapat pengaruh positif yang signifikan *ease of use* (X4) terhadap kepuasan pengguna (Y).

H5: Terdapat pengaruh positif yang signifikan *timeliness* (X5). terhadap kepuasan pengguna (Y)

### 2.3 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel yang akan diukur adalah variabel kepuasan pelanggan dari variabel yang dalam EUCS yaitu variabel Content, Accuracy, Format, Ease of Use dan Timelines.

### 2.4 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian Ini adalah seluruh mahasiswa angkatan 2019-2021 yang memiliki jumlah mahasiswa terbanyak yaitu pada tiga Fakultas yaitu Fakultas Kesmas, Ekonomi dan Hukum, seluruh dosen di Universitas Gorontalo.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 1136 orang, persentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungannya dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui jumlah sampel penelitian berikut perhitungannya dengan rumus slovin:

Berdasarkan hasil perhitungan penentuan sampel menggunakan rumus slovin, jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 92 orang

### 2.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini mengumpulkan data menggunakan Teknik Observasi, Wawancara dan angket.

### 2.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif. Penyajian data yang dilakukan dengan mencari frekuensi mutlak, frekuensi relatif (mencari persentase), serta mencari ukuran tendensi sentralnya yaitu: mode, median dan mean dan koefisien regresi linear berganda dalam menguji hipotesis secara statistik dengan uji normalitas data, Uji Regresi Berganda dan Uji Koefisien Determinasi.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Karakteristik Responden

Tabel 2. Data Respoden

| Kategori             | Keterangan       | Jumlah    | persen      |
|----------------------|------------------|-----------|-------------|
| Jenis kelamin        | Perempuan        | 43        | 47%         |
|                      | Laki-laki        | 49        | 53%         |
| <b>Jumlah</b>        |                  | <b>92</b> | <b>100%</b> |
| Jenis Pengguna       | Dosen            | 10        | 11%         |
|                      | Mahasiswa        | 78        | 85%         |
|                      | Pegawai Akademik | 4         | 4%          |
| <b>Jumlah</b>        |                  | <b>92</b> | <b>100%</b> |
| Angkatan (Mahasiswa) | 2019             | 20        | 26%         |
|                      | 2020             | 16        | 21%         |
|                      | 2021             | 42        | 54%         |
| <b>Jumlah</b>        |                  | <b>78</b> | <b>100%</b> |
| Umur                 | < 30 Tahun       | 78        | 85%         |
|                      | 30-45 Tahun      | 11        | 12%         |
|                      | > 45 Tahun       | 3         | 3%          |
| <b>Jumlah</b>        |                  | <b>92</b> | <b>100%</b> |
| Pendidikan           | SLTA             | 78        | 85%         |

|               |         |           |             |
|---------------|---------|-----------|-------------|
|               | S1      | 4         | 4%          |
|               | S2      | 8         | 9%          |
|               | S3      | 2         | 2%          |
|               | Lainnya | 0         | 0%          |
| <b>Jumlah</b> |         | <b>92</b> | <b>100%</b> |

Demikian dapat dikatakan bahwa responden pengguna Sistem informasi akademik (SIKAD) Universitas Gorontalo pada penelitian ini adalah laki-laki responden pengguna Sistem informasi akademik (SIKAD) Universitas Gorontalo pada penelitian ini sebagian besar adalah mahasiswa angkatan 2021. Berdasarkan persentase tersebut umur <30 tahun lebih dominan dalam penggunaan Sistem informasi akademik (SIKAD) di Universitas Gorontalo dan responden didominasi dengan pendidikan terakhir responden SLTA.

### 3.2 Pengujian Data

#### a. Analisis Deskriptif

Tabel 3. Kategori Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

| No | Metode <i>EUCS</i> | Persentase | Kriteria   |
|----|--------------------|------------|------------|
| 1  | <i>Content</i>     | 68.7%      | Cukup Baik |
| 2  | <i>Accuracy</i>    | 65.9%      | Cukup Baik |
| 3  | <i>Format</i>      | 59.1%      | Cukup Baik |
| 4  | <i>Ease Of Use</i> | 56.5%      | Cukup Baik |
| 5  | <i>Timeliness</i>  | 50.0%      | Cukup Baik |

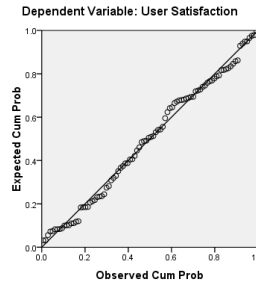
Kriteria dari setiap presentase aspek dari Metode *EUCS* yang terdiri dari *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* yang paling tinggi nilainya yaitu aspek *content* dengan jumlah persentase 68.7% dengan kriteria cukup baik dan aspek yang paling rendah nilainya yaitu aspek *timeliness* dengan jumlah persentase 50.0% dengan kriteria cukup baik

#### b. Uji Normalitas

Hasil uji *kolmogorov smirnov* mengacu pada rumus (3) dikatakan normal jika  $p > 0,05$ ; ( $p > 0,05$ ) artinya sebaran data normal dengan nilai signifikansi sebesar didapatkan  $p = 0.82$ . Jika dibandingkan dengan nilai alpha yang digunakan (0,05) maka nilai signifikansi ini masih lebih besar dari alpha sehingga  $H_0$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data variabel dependen (*User Satisfaction*) telah berdistribusi normal.

Uji normalitas dilakukan dengan melihat grafik plot normal. Titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan asumsi normalitas terpenuhi seperti yang tampak dalam grafik berikut ini. (Sari,2019). Uji normalitas menggunakan aplikasi SPSS Statistic 20

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Grafik 1. Normal P-Plot

Menunjukkan bahwa seluruh titik-titik (data) yang digunakan mengikuti garis regresi (diagonal) sehingga dapat di simpulkan bahwa data yang diolah merupakan data yang berdistribusi secara normal, sehingga asumsi normalitas pada penelitian ini telah tercapai.

**c. Analisis Regresi Linier berganda**

$$Y = 17.132 + 0.167 \cdot X_1 - 0.088 \cdot X_2 + 0.399 \cdot X_3 - 0.141 \cdot X_4 - 0.195 \cdot X_5 + e$$

Nilai konstanta sebesar 17.132 menunjukkan nilai rata-rata variabel *user satisfaction* sebesar 17.132 dengan ketentuan nilai variabel metode EUCS.

**d. Hipotesis**

Tabel 4. Uji parsial (Uji- t)

| Variabel           | Koefisien Regresi | Standar Error | t-hitung | Sig  |
|--------------------|-------------------|---------------|----------|------|
| Konstanta          | 17.132            | 2.864         | 5.982    | .000 |
| <i>Content</i>     | .167              | .075          | 2.235    | .028 |
| <i>Accuracy</i>    | -.088             | .126          | -.698    | .487 |
| <i>Format</i>      | .399              | .111          | 3.601    | .001 |
| <i>Ease Of Use</i> | -.141             | .220          | -.642    | .522 |
| <i>Timeliness</i>  | -.195             | .247          | -.789    | .432 |

1) Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh *Content* (X1) terhadap *User satisfaction* (Y) adalah sebesar  $0.028 < 0.05$  dan nilai t hitung  $2.235 > t\text{-table } 1.662$  sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh positif yang signifikan *Content* terhadap *User satisfaction*.

2) Pengujian Hipotesis Kedua(H2)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh *accuracy* (X2) terhadap *User satisfaction* (Y) adalah sebesar  $0.487 < 0.05$  dan nilai t hitung  $-0.698 > t\text{-table } 1.662$  sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh *accuracy* terhadap *User satisfaction*.

3) Pengujian Hipotesis Pertama (H3)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh *Format* (X3) terhadap *User satisfaction* (Y) adalah sebesar  $0.001 < 0.05$  dan nilai t hitung  $3.601 > t\text{-table } 1.662$  sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh positif yang signifikan *format* terhadap *User satisfaction*.

4) Pengujian Hipotesis Kedua(H4)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh *ease of use* (X4) terhadap *User satisfaction* (Y) adalah sebesar  $0.522 < 0.05$  dan nilai t hitung  $-0.642 > t\text{-table } 1.662$  sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 ditolak yang berarti tidak terdapat *ease of use* terhadap *User satisfaction*.

5) Pengujian Hipotesis Kedua (H5)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh *Timeliness* (X5) terhadap *User satisfaction* (Y) adalah sebesar  $0.432 < 0.05$  dan nilai t hitung  $-0.789 > t$  tabel 1.662 sehingga dapat disimpulkan bahwa H5 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh *Timeliness* terhadap *User satisfaction*.

Berdasarkan uji Uji Simultan(Uji-f) nilai Sig. untuk pengaruh *content* (X1), *accuracy* (X2), *format* (X3), *ease of use* (X4) dan *timeliness* (X5) terhadap Variabel *user satisfaction* (Y) adalah sebesar  $0.000 < 0.05$  dan nilai Fhitung  $5.466 > F$  table 3.10 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh *content* (X1), *accuracy* (X2), *format* (X3), *ease of use* (X4) dan *timeliness* (X5) terhadap Variabel Y. Atau Metode *end user computing satisfaction* (EUCS) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIKAD) di Universitas Gorontalo.

**e. Koefisien Determinasi(R2)**

Tabel 5. Tabel Hasil Uji Determinasi R

| Model Summary <sup>b</sup>   |                   |          |                   |                            |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model  | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1  | .491 <sup>a</sup> | .241     | .197              | 2.262                      |
| a. a. Predictors: (Constant), Timeliness, Content, Ease Of Use, Format, Accuracy |                   |          |                   |                            |
| b. Dependent Variable: <i>User satisfaction</i>                                  |                   |          |                   |                            |

Berdasarkan hasil analisis bahwa diperoleh hasil perhitungan korelasi sebesar 0,491 jika dibandingkan dengan tabel interpretasi koefisien korelasi, nilai diatas pada interval 0,80 - 1,000 yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan tingkat hubungan yang kuat, sesuai dengan kriteria dibawah ini:

Tabel 6. Interva Koefisien dan Tingkat Pengaruh

| Interva Koefisien | Tingkat Pengaruh |
|-------------------|------------------|
| 0,00 – 0,20       | Sangat Lemah     |
| 0,21 – 0,40       | Lemah            |
| 0,41 – 0,70       | Kuat             |
| 0,71 – 0,90       | Sangat Kuat      |
| 0,91 – 0,99       | Kuat Sekali      |

Dengan kata lain variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* memiliki tingkat yang kuat dengan kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIKAD) di Universitas Gorontalo. Hasil perhitungan diatas menunjukkan koefisien determinasi (*r square*) mengacu pada rumus (5) sebesar 0,241 artinya persentase sumbangan pengaruh *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* dengan kepuasan pengguna sebesar 24,1% artinya memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan tingkat hubungan yang lemah sedangkan sisanya 75,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini *standard error estimated* bernilai 2.262 artinya kesalahan yang dapat terjadi dalam kepuasan pengguna

sistem informasi akademik (SIAKAD) di Universitas Gorontalo Sebesar 2.262

### 3.3 Pembahasan

Pembahasan berikut bertujuan menjelaskan tentang hasil yang diperoleh dari hasil yang telah dilakukan. Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan menunjukkan bahwa Secara keseluruhan persentase skor capaian untuk aspek *content* adalah sebesar 68.7% dengan total skor sebanyak 1580 yang berada pada kategori cukup baik. Berdasarkan hasil dari *content* tersebut sesuai dengan fenomena yang telah peneliti temukan bahwa *content* dari sistem informasi akademik (Siakad) Universitas Gorontalo belum menyediakan laporan yang lengkap

Berdasarkan uji hipotesis nilai Sig. untuk pengaruh *Content* (X1) terhadap *User satisfaction* (Y) adalah sebesar  $0.028 < 0.05$  dan nilai t hitung  $2.235 > t$ -table 1.662 sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh positif yang signifikan *content* terhadap *user satisfaction*. Pada penelitian ini aspek *content* berada pada kategori cukup dan terdapat pengaruh *content* terhadap *user satisfaction*. Hal ini menunjukkan kepuasan pengguna dari aspek *content* terhadap sistem informasi akademik (Siakad) Universitas Gorontalo cukup puas.

Secara keseluruhan persentase skor capaian untuk aspek *accuracy* adalah sebesar 65.9% dengan total skor sebanyak 909 yang berada pada kategori cukup baik. Berdasarkan hasil dari *accuracy* tersebut sesuai dengan fenomena yang telah peneliti temukan bahwa *accuracy* dari sistem informasi akademik (Siakad) Universitas Gorontalo belum sepenuhnya akurat dan sistem terkadang belum sesuai dengan apa yang diperintahkan/input. Menurut responden meskipun sistem informasi akademik (SIAKAD) Universitas Gorontalo telah menghasilkan laporan yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan hal tersebut masih membuat responden tidak merasa puas dikarenakan informasi yang dihasilkan tidak bersifat akurat, tidak dapat diandalkan dan sistem informasi masih sering mengalami error dalam proses pengolahan data sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi data atau informasi yang dihasilkan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi keakuratan sistem maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem. Berdasarkan uji hipotesis nilai Sig. untuk pengaruh *accuracy* (X2) terhadap *User satisfaction* (Y) adalah sebesar  $0.487 < 0.05$  dan nilai t hitung  $-0.698 > t$  tabel 1.662 sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh *accuracy* terhadap *user satisfaction*.

Pada penelitian ini aspek *accuracy* berada pada kategori cukup baik dan tidak terdapat pengaruh *accuracy* terhadap *user satisfaction*. Hal ini menunjukkan aspek *accuracy* terhadap sistem informasi akademik (Siakad) Universitas Gorontalo tidak berdampak pada kepuasan pengguna. Walaupun skor dari aspek *accuracy* 65.9% berada pada kategori cukup baik namun hal ini tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna karena keakuratan pada informasi akademik (SIAKAD) di Universitas Gorontalo tidak dapat berdiri sendiri tanpa aspek lainnya dalam metode EUCS belum lagi keluhan mahasiswa pada sistem informasi akademik (Siakad) Universitas Gorontalo belum sepenuhnya akurat dan sistem terkadang belum sesuai dengan apa yang diperintahkan/input.

Secara keseluruhan persentase skor capaian untuk aspek *format* adalah sebesar 59.1% dengan total skor sebanyak 1087 yang berada pada kategori cukup baik. Berdasarkan hasil dari *format* tersebut sesuai dengan fenomena yang telah peneliti temukan bahwa *format* dari sistem informasi akademik (Siakad) Universitas Gorontalo sering mengalami masalah dalam mencetak KRS, serta tampilan desain antar muka kurang menarik. Berdasarkan uji hipotesis nilai Sig. untuk pengaruh *Format* (X3) terhadap *User satisfaction* (Y) adalah sebesar  $0.001 < 0.05$  dan nilai t hitung  $3.601 > t$ -



table 1.662 sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh positif yang signifikan *format* terhadap *User satisfaction*. Pada penelitian ini aspek *format* berada pada kategori cukup baik dan terdapat pengaruh positif yang signifikan *format* terhadap *user satisfaction*. Hal ini menunjukkan kepuasan pengguna dari aspek *content* terhadap sistem informasi akademik (Siakad) Universitas Gorontalo cukup puas.

Secara keseluruhan persentase skor capaian untuk aspek *ease of use* adalah sebesar 56.5% dengan total skor sebanyak 780 yang berada pada kategori cukup baik. Berdasarkan hasil dari *ease of use* tersebut sesuai dengan fenomena yang telah peneliti temukan bahwa *ease of use* dari sistem informasi akademik (Siakad) Universitas Gorontalo kurang memberikan kemudahan dalam berinteraksi dengan penggunanya. Menurut sebagian responden menyatakan sistem informasi akademik (SIKAD) Universitas Gorontalo mudah untuk di gunakan, tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajarinya, tersedia petunjuk yang jelas untuk penggunaannya.

Secara keseluruhan persentase skor capaian untuk aspek *timeliness* adalah sebesar 50.0% yang berada pada kategori cukup baik. Berdasarkan hasil dari *timeliness* tersebut sesuai dengan fenomena yang telah peneliti temukan bahwa *timeliness* dari sistem informasi akademik (Siakad) Universitas Gorontalo bahwa informasi yang dibutuhkan secara belum tepat waktu server yang sering terjadi down sehingga banyak mahasiswa yang mengalami kesulitan karena sistem tidak bisa diakses. Menurut responden jika sistem informasi tidak mampu menyediakan informasi yang up-to-date maka sistem tersebut tidak dapat membrikan nilai tambah bagi pemakainya. Semakin *up to date data* yang dihasilkan oleh sistem informasi maka tingkat kepuasan pengguna akan semakin tinggi.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut: Metode EUCS yang terdiri dari *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* seluruhnya memiliki kriteria cukup baik atau cukup puas yang paling tinggi nilainya yaitu aspek *content* dengan jumlah persentase 68.7% dengan kriteria cukup baik dan aspek yang paling rendah nilainya yaitu aspek *timeliness* dengan jumlah persentase 50.0% dengan kriteria cukup baik. Berdasarkan uji hipotesis parsial (uji t) aspek *content* dan *format* terbukti terdapat pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dan sisanya tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Tetapi berdasarkan uji hipotesis simultan (uji f) menunjukkan nilai sig. uji f sebesar  $0.000 < 0.05$  dan nilai f-hitung  $5.466 > f\text{-table } 3.10$  menunjukkan seluruh aspek metode EUCS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. namun hasil Nilai koefisien determinasi (*r square*) sebesar 0,241 artinya persentase sumbangan pengaruh metode EUCS dengan kepuasan pengguna sebesar 24,1% artinya memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan tingkat hubungan yang lemah sedangkan sisanya 75,9%. Peneliti menarik kesimpulan bahwa pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Di Universitas Gorontalo masih merasa cukup baik atau masih cukup puas dengan aplikasi SIKAD ini. Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan dan perlu dilakukan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan menggunakan metode lain agar menjadi bahan perbandingan, sehingga dapat dijadikan sebagai pengukuran atau bahan evaluasi bagi pengelola SIKAD untuk dikembangkan menjadi sistem yang lebih baik lagi.

## Daftar Pustaka

- Abdiansah, A., Alvi Syahrini Utami, Novi Yusliani, Kanda Januar Miraswan, & Ahmad Fali Oklilas. (2021). Penerapan Sistem Informasi Desa Menggunakan OpenSID di Desa Tanjung Dayang Selatan, Kabupaten Ogan Ilir, Sumatera Selatan. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(6), 1472–1479. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v5i6.5621>
- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Penerapan Dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web. *Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI) 2018*, 6, 9–17. <http://jurnal.atmaluhur.ac.id/index.php/knsi2018/article/view/334>
- Novitasari, Y. (2019). *Analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akademik fkip universitas PGRI Palembang menggunakan metode customer satisfaction index*. Universitas Islam Negeri Raden Fatah
- Oktavia, P. (2016). Penerapan Metode SERVQUAL Dan Metode EUCS Dalam Mengevaluasi Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Layanan Teknologi Informasi Pengguna Jasa Internet Service Provider (Studi Kasus Pada PT. Platinum Citra Indonesia, Tangerang). *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 1(2), 69–79
- Rizky, T., M. (2014). *Pemanfaatan Teknologi Informasi Sebagai Sumber Belajar Mahasiswa Pendidikan IPS Universitas Negeri Yogyakarta*. S1 thesis, Fakultas Ilmu Sosial.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Syarifudin, A., Nanda, A. P., & Hartati, S. (2018). Jurnal Sains dan Informatika. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 4(1), 17–22. <https://doi.org/10.22216/jsi.v4i>