



Analisis Kepuasan Pengguna SIAKAD Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA)

Juan Muhamad Faqih^{1*}, Goldie Gunadi²

¹⁻²Teknik Informatika, Fakultas Teknologi, ISTEK Widuri, Indonesia

Email: JuanM2241@kampuswiduri.ac.id¹, send2goldie@gmail.com²

*Penulis Korespondensi: JuanM2241@kampuswiduri.ac.id

Abstract. *The Academic Information System (SIKAD) is a crucial digital infrastructure in managing higher education academic services, but its effectiveness is often hampered by low user satisfaction due to a system design that is less responsive to real needs. This study aims to analyze the level of SIKAD user satisfaction at the Faculty of Technology, Widuri Institute of Technology (ISTEK Widuri) and identify system improvement priorities based on the perspective of students as the primary users. The study uses a quantitative approach with the End User Computing Satisfaction (EUCS) method to measure satisfaction in the dimensions of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness, and Importance Performance Analysis (IPA) to map the gap between the level of importance and actual system performance. Data were collected through a questionnaire involving 35 student respondents and analyzed using SPSS. The results show that the accuracy and timeliness dimensions received the highest ratings, while the content and ease of use dimensions still require significant improvement. The IPA analysis identified several attributes in Quadrant II as top priorities for improvement because they have a high level of importance but low performance. This study concludes that the integration of EUCS and IPA is effective as an evaluation framework for academic information systems and can be a strategic basis for institutions in developing SIKAD that is more responsive, accurate, and user-oriented.*

Keywords: *End User Computing Satisfaction; Importance Performance Analysis; User Satisfaction; Academic Information Systems; SPSS.*

Abstrak. Sistem Informasi Akademik (SIKAD) berperan penting sebagai sarana digital dalam mendukung pengelolaan layanan akademik di perguruan tinggi. Namun, efektivitas penggunaannya sering kali dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pengguna yang belum optimal akibat sistem yang belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna SIKAD pada Fakultas Teknologi ISTEK Widuri serta menentukan prioritas perbaikan sistem berdasarkan perspektif mahasiswa sebagai pengguna utama. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk mengukur kepuasan pengguna melalui lima dimensi, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Selain itu, metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja aktual sistem. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 35 mahasiswa dan dianalisis menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi accuracy dan timeliness memperoleh tingkat penilaian tertinggi dari responden. Sebaliknya, dimensi content dan ease of use masih memerlukan perhatian lebih karena dinilai belum memenuhi harapan pengguna secara optimal. Analisis IPA juga mengidentifikasi beberapa atribut yang berada pada Kuadran II, yaitu atribut dengan tingkat kepentingan tinggi tetapi memiliki kinerja yang masih rendah, sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini menyimpulkan bahwa kombinasi metode EUCS dan IPA efektif digunakan untuk mengevaluasi kualitas sistem informasi akademik. Hasil evaluasi dapat menjadi dasar bagi institusi dalam mengembangkan SIKAD yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna, memiliki tingkat akurasi yang lebih baik, serta mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih optimal.

Kata kunci: End User Computing Satisfaction; Importance Performance Analysis; Kepuasan Pengguna; Sistem Informasi Akademik; SPSS.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan transformasi digital di lingkungan pendidikan tinggi Indonesia telah mendorong penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) secara luas. Percepatan adopsi teknologi ini semakin terlihat sejak pandemi COVID-19, yang mengubah berbagai

proses akademik dari sistem manual menjadi berbasis digital. Saat ini, SIAKAD menjadi komponen penting dalam mendukung operasional akademik, mulai dari pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengelolaan nilai, penyusunan jadwal perkuliahan, hingga pemantauan kehadiran mahasiswa (Winantu & Viony, 2023). Namun, tingginya tingkat pemanfaatan sistem tidak selalu diikuti oleh kualitas layanan yang optimal. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sekitar 40% pengguna pada institusi sejenis masih merasa kurang puas karena sistem dinilai rumit dan kurang nyaman digunakan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi produktivitas akademik pengguna (Novita & Atika, 2023).

Di Fakultas Teknologi ISTEK Widuri, SIAKAD berfungsi sebagai media utama dalam pengelolaan berbagai aktivitas akademik bagi mahasiswa maupun staf akademik. Meskipun demikian, sejumlah kendala masih sering dikeluhkan pengguna, seperti lambatnya akses terhadap data, ketidakakuratan informasi yang ditampilkan, serta tampilan antarmuka yang belum cukup mudah dipahami. Menurut (Husain & Sani, 2020), kualitas layanan yang disediakan oleh suatu sistem memiliki pengaruh terhadap tingkat kepercayaan serta kepuasan pengguna. Selain itu, (Sani et al., 2020) menyatakan bahwa keberhasilan penerimaan teknologi informasi ditentukan oleh persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem dan manfaat yang diperoleh dari penggunaannya. Berdasarkan hal tersebut, evaluasi kepuasan pengguna SIAKAD perlu dilakukan untuk menilai sejauh mana sistem mampu mendukung dan memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa secara efektif.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini difokuskan pada dua rumusan masalah utama. Pertama, bagaimana tingkat kepuasan pengguna SIAKAD di Fakultas Teknologi ISTEK Widuri berdasarkan dimensi *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Kedua, faktor-faktor apa saja yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*. Untuk menjawab pertanyaan tersebut, penelitian ini bertujuan mengukur kepuasan pengguna melalui lima dimensi EUCS, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Selain itu, penelitian ini juga memetakan atribut sistem yang memerlukan perbaikan prioritas guna mendukung peningkatan kualitas layanan akademik.

Penelitian ini memiliki relevansi yang kuat karena masih terdapat kesenjangan dalam kajian terdahulu mengenai evaluasi SIAKAD. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada perguruan tinggi negeri dengan skala besar, sedangkan studi yang dilakukan pada perguruan tinggi swasta berskala kecil dan menengah masih relatif terbatas (Fitriastuti et al., 2024). Selain itu, banyak penelitian hanya menerapkan satu metode evaluasi sehingga belum mampu menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan dan kinerja sistem secara menyeluruh (Salsabila Ariska & Rudi Sanjaya, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini

mengintegrasikan metode EUCS dan IPA untuk menghasilkan evaluasi yang lebih komprehensif. Pendekatan tersebut diharapkan mampu memberikan rekomendasi perbaikan yang lebih terukur, sesuai dengan kondisi institusi, serta berorientasi pada kebutuhan nyata pengguna.

2. KAJIAN TEORITIS

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Merupakan sistem berbasis web yang digunakan untuk mengelola berbagai proses akademik, seperti pengisian KRS, pengelolaan nilai, penjadwalan perkuliahan, pemantauan kehadiran, dan penyediaan transkrip akademik (Fajriatur Rahma et al., 2022). Keberhasilan implementasi SIKAD ditentukan oleh kemampuannya dalam menyediakan informasi yang akurat, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna (Astutik et al., 2021).

Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi. Menurut Information Systems Success Model, kepuasan pengguna mencerminkan tingkat kesesuaian antara harapan pengguna dan kinerja sistem yang dirasakan (Haerani et al., 2024). Faktor yang memengaruhi kepuasan meliputi kualitas informasi, keakuratan data, kemudahan penggunaan, tampilan sistem, dan ketepatan waktu penyajian informasi (Utami et al., 2024).

End User Computing Satisfaction (EUCS) *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi (R. Saputra & Sanjaya, 2023). EUCS mengevaluasi lima dimensi utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* (Abdul Jamil & Azis, 2025). Metode ini banyak digunakan karena sederhana, valid, dan mampu menggambarkan pengalaman pengguna secara menyeluruh.

Importance Performance Analysis (IPA) *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah metode yang digunakan untuk membandingkan tingkat kepentingan dan kinerja suatu layanan berdasarkan persepsi pengguna (Eko Saputro et al., 2022). Hasil analisis dipetakan ke dalam empat kuadran yang membantu menentukan atribut yang perlu dipertahankan maupun diprioritaskan untuk diperbaiki (B. A. Saputra et al., 2023).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi *content* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna SIKAD (L. O. M. R. Saputra et al., 2025; Susanto & Negara, 2023). Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada perguruan tinggi negeri atau menggunakan satu metode evaluasi saja (Gunawan et al., 2026). Oleh karena itu, penelitian ini mengintegrasikan metode EUCS dan IPA untuk memperoleh gambaran kepuasan

pengguna yang lebih komprehensif sekaligus menentukan prioritas perbaikan SIAKAD di Fakultas Teknologi ISTEK Widuri.

3. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di Fakultas Teknologi ISTEK Widuri berdasarkan data numerik yang diperoleh secara terstruktur. Metode penelitian yang digunakan adalah survei, dengan pengumpulan data primer melalui kuesioner daring yang diberikan kepada responden. Penelitian mengombinasikan dua metode analisis, yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode EUCS digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama, sedangkan IPA digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja aktual sistem menurut persepsi pengguna. Penggabungan kedua metode tersebut memungkinkan evaluasi yang lebih menyeluruh sekaligus menghasilkan rekomendasi perbaikan yang terarah berdasarkan tingkat prioritas. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian mencakup seluruh mahasiswa aktif Fakultas Teknologi ISTEK Widuri yang menggunakan SIAKAD dalam aktivitas akademik. Sampel dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria mahasiswa yang telah menggunakan SIAKAD minimal selama satu semester. Kriteria tersebut ditetapkan agar responden memiliki pengalaman yang memadai dalam menilai kualitas sistem secara objektif. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh 35 responden yang berasal dari semester lima hingga semester delapan. Dari keseluruhan responden, 60% merupakan mahasiswa laki-laki dan 40% perempuan. Berdasarkan program studi, 54,3% berasal dari Teknik Informatika dan 45,7% dari Sistem Informasi. Adapun distribusi semester menunjukkan bahwa 48,6% responden berada pada semester tujuh, 28,6% semester delapan, 17,1% semester enam, dan 5,7% semester lima.

Teknik Pengumpulan Data Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner daring yang disusun berdasarkan dua instrumen utama. Instrumen pertama mengacu pada model EUCS yang terdiri atas 24 pernyataan untuk mengukur enam variabel, yaitu *content* (4 item), *accuracy* (4 item), *format* (4 item), *ease of use* (4 item), *timeliness* (4 item), dan *end user satisfaction* (4 item) sebagai variabel dependen. Instrumen kedua digunakan dalam analisis IPA. Pada instrumen ini, responden diminta memberikan penilaian terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja aktual dari setiap atribut sistem yang diukur. Seluruh item pernyataan menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat

Setuju), sehingga persepsi responden dapat diukur secara kuantitatif dan sistematis.

Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26.0 untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur konstruk yang diteliti secara tepat dan menghasilkan data yang konsisten. Pengujian ini menjadi tahap penting sebelum data digunakan dalam analisis lebih lanjut. Validitas instrumen diuji menggunakan korelasi Pearson (*Product Moment*) dengan membandingkan nilai *r-hitung* setiap butir pernyataan terhadap nilai *r-tabel*. Berdasarkan jumlah responden sebanyak 35 orang dan tingkat signifikansi 5%, diperoleh nilai *r-tabel* sebesar 0,334. Suatu item dinyatakan valid apabila memiliki nilai *r-hitung* lebih besar dari 0,334 dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pada dimensi *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, dan *end user satisfaction* memenuhi kriteria tersebut, sehingga dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam tahap analisis berikutnya. Sebaliknya, seluruh item pada dimensi *content* memiliki nilai *r-hitung* yang lebih rendah dari nilai *r-tabel*, sehingga dimensi tersebut dinyatakan tidak valid dan tidak diikutsertakan dalam model analisis selanjutnya.

Selanjutnya, reliabilitas instrumen diuji menggunakan metode *Cronbach's Alpha* untuk menilai konsistensi internal setiap konstruk. Suatu konstruk dianggap reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* minimal 0,60, sedangkan nilai di atas 0,70 menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing konstruk disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Pengujian Reliabilitas

Dimensi	Cronbach's Alpha	Keterangan
Accuracy (A)	0,912	Reliabel
Format (F)	0,845	Reliabel
Ease of Use (E)	0,900	Reliabel
Timeliness (T)	0,915	Reliabel
End User Satisfaction (EUS)	0,890	Reliabel

Sumber: Data primer diolah (2025)

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada tabel di atas, seluruh dimensi yang memenuhi kriteria validitas memiliki nilai *Cronbach's Alpha* antara 0,845 hingga 0,915. Nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,70, yang menunjukkan tingkat konsistensi internal

yang sangat baik. Dengan demikian, instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel dan mampu menghasilkan data yang konsisten. Hasil ini menunjukkan bahwa data yang diperoleh layak digunakan untuk analisis lanjutan, termasuk regresi berganda dan pemetaan *Importance Performance Analysis* (IPA). Model Penelitian

Model penelitian mengadaptasi kerangka *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan menempatkan variabel *accuracy* (A), *ease of use* (E), *format* (F), dan *timeliness* (T) sebagai variabel independen yang memengaruhi *end user satisfaction* (EUS) sebagai variabel dependen. Variabel content tidak dimasukkan ke dalam model karena tidak memenuhi kriteria validitas berdasarkan hasil pengujian sebelumnya. Hubungan antarvariabel dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Dalam model ini, EUS berperan sebagai variabel terikat yang dipengaruhi oleh tingkat akurasi informasi sistem (A), kemudahan penggunaan sistem (E), kualitas tampilan dan format informasi (F), serta ketepatan waktu penyajian informasi (T). Nilai konstanta dan koefisien regresi diperoleh dari hasil pengolahan data sampel yang telah dikumpulkan.

Selain itu, analisis IPA digunakan untuk memetakan setiap atribut sistem ke dalam matriks dua dimensi berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja. Sumbu horizontal menunjukkan rata-rata kinerja sistem yang dirasakan pengguna, sedangkan sumbu vertikal menunjukkan rata-rata tingkat kepentingan atribut. Titik potong matriks ditentukan berdasarkan nilai rata-rata keseluruhan masing-masing dimensi. Melalui pemetaan ini, setiap atribut dapat dikategorikan ke dalam empat kuadran strategis yang menjadi dasar dalam menentukan prioritas pengembangan dan perbaikan sistem.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada periode Oktober hingga Desember 2025 di lingkungan Fakultas Teknologi ISTEK Widuri, Jakarta Selatan. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada mahasiswa aktif yang memenuhi kriteria sampel penelitian. Dari proses tersebut, terkumpul 35 responden yang dinyatakan lengkap dan layak untuk dianalisis. Karakteristik responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Profil Responden Penelitian.

Kategori	Kelompok	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	21	60,0%
	Perempuan	14	40,0%
Semester	Semester 5	2	5,7%
	Semester 6	6	17,1%
	Semester 7	17	48,6%
	Semester 8	10	28,6%
Program Studi	Teknik Informatika	19	54,3%
	Sistem Informasi	16	45,7%

Sumber: Data primer diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 2, sebagian besar responden merupakan mahasiswa laki-laki yang sedang menempuh semester tujuh dan berasal dari Program Studi Teknik Informatika. Komposisi tersebut mencerminkan kondisi mahasiswa aktif di Fakultas Teknologi ISTEK Widuri yang didominasi oleh mahasiswa tingkat akhir. Dengan pengalaman penggunaan SIAKAD yang relatif lebih lama selama masa perkuliahan, kelompok mahasiswa ini dinilai memiliki pemahaman yang cukup baik untuk memberikan penilaian terhadap kualitas dan pemanfaatan sistem tersebut.

Hasil Analisis EUCS

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas, model EUCS yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas empat variabel independen yang memenuhi kriteria pengukuran, yaitu *accuracy* (A), *ease of use* (E), *format* (F), dan *timeliness* (T), serta satu variabel dependen, yaitu *end user satisfaction* (EUS). Sementara itu, dimensi *content* tidak diikutsertakan dalam model akhir karena tidak memenuhi persyaratan validitas konvergen pada tahap pengujian *outer loading*. Rata-rata skor kepuasan untuk setiap dimensi yang dianalisis disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai Rata-Rata Dimensi EUCS.

Dimensi	Rata-rata Skor	Kategori
Accuracy (A)	3,06	Cukup Puas
Format (F)	3,11	Cukup Puas
Ease of Use (E)	2,94	Kurang Puas
Timeliness (T)	2,91	Kurang Puas
End User Satisfaction (EUS)	2,97	Cukup Puas

Sumber: Data primer diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 3, seluruh dimensi dalam model EUCS memiliki nilai rata-rata antara 2,91 hingga 3,11. Rentang nilai tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap SIAKAD masih berada pada kategori cukup hingga kurang puas. Dimensi *accuracy* memperoleh skor rata-rata tertinggi, diikuti oleh *format*, sedangkan *timeliness* dan *ease of use* memiliki nilai terendah. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna menilai sistem cukup baik dalam menyediakan informasi akademik yang akurat. Namun, kemudahan penggunaan serta ketepatan waktu penyampaian informasi masih menjadi aspek yang paling perlu mendapat perhatian karena dinilai kurang memenuhi harapan pengguna (Subagyo & Khasanah, 2026).

Selanjutnya, untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi EUCS terhadap tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan (*end user satisfaction*), dilakukan analisis regresi berganda. Hasil pengujian tersebut disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel	Koefisien (B)	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	1,687	0,345	-	4,888	<0,001
Accuracy (A)	0,218	0,085	0,205	2,574	0,011
Ease of Use (E)	0,557	0,089	0,510	6,250	<0,001
Format (F)	0,140	0,086	0,132	1,624	0,107
Timeliness (T)	-0,324	0,086	-0,315	-3,767	<0,001

Sumber: Data primer diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 4, dimensi *ease of use* memberikan pengaruh positif dan signifikan paling besar terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien beta sebesar 0,510 (sig. < 0,001). Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor yang paling menentukan tingkat kepuasan pengguna, sejalan dengan temuan (Anastasia et al., 2025). Selain itu, dimensi *accuracy* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (beta = 0,205; sig. = 0,011), yang menunjukkan pentingnya akurasi informasi dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Sementara itu, dimensi *format* tidak memiliki pengaruh yang signifikan (sig. = 0,107), sehingga aspek tampilan sistem belum menjadi pertimbangan utama dalam pembentukan kepuasan pengguna.

Temuan yang perlu mendapat perhatian khusus adalah pengaruh negatif dan signifikan dari dimensi *timeliness* (beta = -0,315; sig. < 0,001). Hasil ini mengindikasikan bahwa keterlambatan atau ketidaktepatan waktu dalam penyajian informasi dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna secara nyata. Kondisi tersebut berbeda dengan hasil penelitian (Octaviani et al., 2025), yang menemukan bahwa *timeliness* merupakan dimensi dengan nilai *gap* positif. Perbedaan ini menunjukkan bahwa permasalahan ketepatan waktu pada SIAKAD ISTEK Widuri memiliki karakteristik yang khas dan memerlukan perhatian lebih lanjut.

Hasil Analisis IPA

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan dengan membandingkan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan pengguna pada setiap dimensi. Selanjutnya, nilai tersebut dipetakan ke dalam matriks kuadran untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan dan mempertahankan aspek yang telah memenuhi harapan pengguna. Hasil pemetaan masing-masing dimensi disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Pemetaan Dimensi pada Matriks IPA

Dimensi	Rata-rata Kepentingan	Rata-rata Kinerja	Posisi Kuadran
Accuracy (A)	3,84	3,06	Kuadran II
Ease of Use (E)	3,77	2,94	Kuadran II
Format (F)	3,52	3,11	Kuadran III
Timeliness (T)	3,80	2,91	Kuadran II

Sumber: Data primer diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 5, hasil pemetaan IPA menunjukkan bahwa dimensi *accuracy*, *ease of use*, dan *timeliness* berada pada Kuadran II (*Concentrate Here*). Posisi ini mengindikasikan bahwa ketiga dimensi tersebut dianggap sangat penting oleh pengguna, namun kinerjanya

masih belum mampu memenuhi harapan yang ada. Oleh karena itu, ketiganya menjadi prioritas utama yang perlu segera ditingkatkan oleh pengelola SIAKAD. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Brilianto et al., 2024), yang menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian pada sistem SIAKAD serupa masih berada di bawah 100%, sehingga mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja sistem yang belum sepenuhnya teratasi.

Sementara itu, dimensi *format* berada pada Kuadran III (*Low Priority*), yang menunjukkan bahwa meskipun kualitas tampilan sistem belum optimal, aspek tersebut belum dianggap sebagai kebutuhan yang mendesak oleh pengguna. Hasil pemetaan juga menunjukkan tidak adanya dimensi yang berada pada Kuadran I maupun Kuadran IV. Kondisi ini mengindikasikan bahwa belum ada aspek layanan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui tingkat kepentingan yang diharapkan pengguna. Secara keseluruhan, temuan ini memperkuat bahwa SIAKAD ISTEK Widuri masih memerlukan pengembangan lebih lanjut, terutama pada dimensi yang memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna.

Implikasi Hasil Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini menunjukkan bahwa kombinasi metode EUCS dan IPA mampu memberikan evaluasi yang lebih menyeluruh dibandingkan penggunaan masing-masing metode secara terpisah. Hasil penelitian yang menempatkan *ease of use* sebagai faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna semakin menguatkan relevansi *Technology Acceptance Model* (TAM). Temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna akhir (Akbar et al., 2024). Di sisi lain, ditemukannya pengaruh negatif pada dimensi *timeliness* memberikan perspektif baru mengenai pentingnya ketepatan waktu penyajian informasi, sekaligus membuka peluang penelitian lanjutan terkait ekspektasi pengguna terhadap performa sistem di lingkungan perguruan tinggi dengan keterbatasan infrastruktur teknologi.

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi ISTEK Widuri dalam menentukan prioritas pengembangan SIAKAD secara lebih efektif. Beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian utama meliputi peningkatan kemudahan navigasi dan antarmuka sistem, penguatan akurasi data akademik, serta optimalisasi proses pembaruan informasi secara tepat waktu atau *real-time*. Upaya tersebut diharapkan tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga mendorong pemanfaatan sistem yang lebih optimal serta mendukung pengelolaan akademik yang lebih efisien dan berkelanjutan. Selain itu, temuan penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi perguruan tinggi swasta lainnya yang menghadapi tantangan

serupa dalam mengembangkan sistem informasi akademik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan Penelitian ini berhasil menjawab seluruh rumusan masalah yang diajukan terkait tingkat kepuasan pengguna SIAKAD di Fakultas Teknologi ISTEK Widuri. Berdasarkan analisis EUCS, tingkat kepuasan pengguna secara umum masih berada pada kategori cukup hingga kurang puas, dengan nilai rata-rata setiap dimensi berkisar antara 2,91 hingga 3,11 pada skala lima poin. Dimensi *accuracy* memperoleh skor tertinggi (3,06), yang menunjukkan bahwa pengguna menilai informasi akademik yang disajikan sistem relatif akurat. Sebaliknya, dimensi *timeliness* (2,91) dan *ease of use* (2,94) memperoleh nilai terendah, sehingga menjadi aspek yang paling banyak dikeluhkan pengguna.

Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa *ease of use* merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ($\beta = 0,510$; sig. $< 0,001$), diikuti oleh *accuracy* yang juga berpengaruh positif dan signifikan ($\beta = 0,205$; sig. $= 0,011$). Di sisi lain, *timeliness* memiliki pengaruh negatif dan signifikan ($\beta = -0,315$; sig. $< 0,001$), yang mengindikasikan bahwa keterlambatan penyajian informasi dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Sementara itu, dimensi *format* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan, sehingga aspek tampilan visual belum menjadi faktor utama dalam penilaian pengguna terhadap sistem.

Hasil analisis IPA memperlihatkan bahwa dimensi *accuracy*, *ease of use*, dan *timeliness* berada pada Kuadran II (*Concentrate Here*). Posisi ini menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut dianggap sangat penting oleh pengguna, namun kinerjanya masih belum memenuhi harapan sehingga perlu menjadi prioritas utama dalam pengembangan sistem. Sementara itu, dimensi *format* berada pada Kuadran III (*Low Priority*). Tidak adanya dimensi yang masuk ke Kuadran I menunjukkan bahwa belum terdapat aspek layanan yang mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna secara optimal. Temuan ini menegaskan bahwa integrasi metode EUCS dan IPA mampu menghasilkan evaluasi yang lebih komprehensif, sekaligus memberikan dasar yang lebih jelas dalam menentukan prioritas perbaikan sistem.

Saran Berdasarkan hasil penelitian, pengelola SIAKAD di Fakultas Teknologi ISTEK Widuri perlu memfokuskan upaya perbaikan pada dimensi *ease of use*, *accuracy*, dan *timeliness*. Peningkatan kemudahan penggunaan dapat dilakukan melalui penyederhanaan alur navigasi, pengembangan antarmuka yang lebih intuitif, serta optimalisasi tampilan pada berbagai perangkat. Pada aspek *timeliness*, diperlukan peningkatan performa infrastruktur

sistem dan mekanisme pembaruan data yang lebih cepat agar informasi akademik dapat tersampaikan secara tepat waktu. Sementara itu, kualitas *accuracy* dapat ditingkatkan melalui proses validasi data yang lebih ketat dan evaluasi sistem secara berkala untuk meminimalkan kesalahan informasi.

Sebagai langkah berkelanjutan, institusi juga disarankan membangun mekanisme evaluasi berbasis umpan balik pengguna, misalnya melalui survei kepuasan yang dilakukan secara rutin setiap semester. Pendekatan ini dapat membantu memastikan bahwa pengembangan sistem tetap selaras dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Jumlah responden yang relatif terbatas dan hanya berasal dari satu fakultas menyebabkan hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh civitas akademika ISTEK Widuri maupun institusi lain. Selain itu, dimensi *content* tidak dapat dimasukkan ke dalam model analisis karena tidak memenuhi kriteria validitas, sehingga evaluasi yang dilakukan belum sepenuhnya merepresentasikan seluruh dimensi dalam model EUCS. Faktor eksternal, seperti kualitas jaringan internet dan tingkat literasi digital pengguna, juga belum menjadi bagian dari variabel yang dianalisis dalam penelitian ini.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas cakupan responden dengan melibatkan seluruh fakultas, dosen, serta tenaga kependidikan yang juga menggunakan SIAKAD. Penggunaan kerangka lain, seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) atau kombinasi TAM dan EUCS, dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan kepuasan pengguna. Selain itu, penerapan pendekatan *mixed methods* melalui kombinasi survei dan wawancara mendalam dapat menghasilkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengalaman pengguna dalam memanfaatkan sistem informasi akademik.

DAFTAR REFERENSI

- Abdul Jamil, H., & Azis, A. (2025). Analisis kualitas sistem informasi akademik (SIMAK) sebagai layanan manajemen sistem informasi akademik di Universitas Darunnajah. *Journal of Islamic Education Management*, 11(2), 22–27.
- Akbar, R., Salam, A., & Studi Manajemen Informatika. (2024). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIAKAD) dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Institut Seni Budaya Indonesia Aceh. *Jurnal Sistem Komputer (SISKOM)*, 4(1). <https://doi.org/10.35870/siskom.v4i1.811>

- Anastasia, J., Rosmaya, M., & Akbar, R. S. (2025). Kepuasan pengguna dalam pemanfaatan teknologi antrean digital: *Systematic literature review*. *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 9(3). <https://doi.org/10.36040/jati.v9i3.13755>
- Astutik, I. N., Amrozi, Y., & Amin, F. M. (2021). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi akademik di UIN Sunan Ampel Surabaya menggunakan *End User Computing Satisfaction*. *Jurnal Syntax Admiration*, 2(11), 2096–2104. <https://doi.org/10.46799/jsa.v2i11.333>
- Brilianto, N., Fauzi, A., Surniandari, A., & Rachmi, H. (2024). Measuring the quality of the General Election Commission website in Central Jakarta using the WebQual 4.0 method. *Jurnal Teknologi dan Open Source*, 7(2), 145–158. <https://doi.org/10.36378/jtos.v7i2.3876>
- Eko Saputro, K., Dirgahayu, T., & Haryono, K. (2022). Pengukuran kualitas layanan sistem informasi akademik dengan metode WebQual 4.0, *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA) terpadu. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 9(3). <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i3.2355>
- Fajriatur Rahma, R., Bahit, M., & lainnya. (2022). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas Teknologi Sumbawa dengan pendekatan *Overview Analitik*. *Jurnal Masyarakat Informatika*, 13(2). <https://doi.org/10.14710/jmasif.13.2.49403>
- Fitriastuti, F., Putri, A. E., Sunardi, A. K., & Hidayat, R. A. (2024). Analisis website SIAKAD Universitas Janabadra menggunakan metode *User Acceptance Testing* (UAT). *JTSI*, 5(1). <https://doi.org/10.35957/jtsi.v5i1.6998>
- Gunawan, A., Sonda, A., Manullang, Y. H., Mariawati, A. S., Fachrur, A. R., & Barleany, D. R. (2026). Analisis kepuasan pengguna aplikasi Maxim di Kota Cilegon menggunakan integrasi EUCS, IPA, dan TRIZ. *Journal Industrial Manufacturing*, 11(1).
- Haerani, K., Imtihan, K., & Murniati, W. (2024). Analisis kepuasan pengguna aplikasi Sidawai menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 11(4), 845–854. <https://doi.org/10.25126/jtiik.1148906>
- Husain, T., & Sani, A. (2020). Kepuasan pelanggan toko online yang dipengaruhi kualitas produk dan layanan. *Jurnal Ilmiah Teknologi dan Komputer*, 5(2). <https://doi.org/10.33480/jitk.v5i2.614>
- Novita, I., & Atika, L. (2023). Analisis tingkat kepuasan pengguna website Taspen Easy menggunakan metode EUCS. *Jurnal Informasi dan Teknologi*, 1–11. <https://doi.org/10.60083/jidt.v5i4.395>
- Octaviani, S., Triandini, E., & Hostiadi, D. P. (2025). Evaluating lecturer satisfaction on academic information system using usability and EUCS at Bandung University of Technology. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, 25(1), 205–216. <https://doi.org/10.30812/matrik.v25i1.4844>
- Salsabila Ariska, A., & Sanjaya, M. R. (2023). Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi sistem informasi akademik (SIAKAD) berbasis website menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(6). <https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i6.3583>

- Sani, A., Wiliani, N., Budiyantera, A., & Nawaningtyas, N. (2020). Pengembangan model adopsi teknologi informasi terhadap model penerimaan teknologi di antara UMKM. *Jurnal Ilmiah Teknologi dan Komputer*, 5(2). <https://doi.org/10.33480/jitk.v5i2.1055>
- Saputra, B. A., Pratama, A., & Safitri, E. M. (2023). Analisis *user experience* sistem informasi akademik menggunakan HEART Metrics dan *Importance Performance Analysis*. *Jurnal Simetris*, 14(2). <https://doi.org/10.24176/simet.v14i2.9827>
- Saputra, L. O. M. R., Nurwansyah, W. O. A., Setiawan, F. A., Hasan, M. R., Zahrati, W., & Apriyansa, A. (2025). Analysis of user acceptance of the EPDesKel application within the Nagari Government of Agam Regency using the EUCS method. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 7(2), 181–200. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i2.5806>
- Saputra, R., & Sanjaya, M. R. (2023). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi akademik menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction*. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 4(2), 792–802. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i2.1218>
- Subagyo, A. C., & Khasanah, N. (2026). Evaluating SISDM effectiveness using the EUCS method: A case study at SSDM POLRI. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 22(1), 1–8. <https://doi.org/10.33480/pilar.v22i1.7112>
- Susanto, A. H., & Negara, E. S. (2023). Evaluasi kepuasan penggunaan sistem akademik menggunakan metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis*. *SMATIKA Jurnal*, 13(1), 152–165. <https://doi.org/10.32664/smatika.v13i01.810>
- Utami, M. P., Guntara, R. G., & Purwaamijaya, B. M. (2024). Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi By.U menggunakan metode EUCS dan IPA. *Jurnal Informatika dan Teknologi Pendidikan*, 4(2), 47–59. <https://doi.org/10.59395/jitp.v4i2.89>
- Winantu, A., & Viony, S. I. (2023). Analisis kepuasan pengguna SIAKAD STMIK El Rahma dengan metode EUCS dan IPA. *Fahma: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 21(3). <https://doi.org/10.61805/fahma.v21i3.7>
- Abdul Jamil, H., & Azis, A. (2025). Analisis kualitas sistem informasi akademik (SIMAK) sebagai layanan manajemen sistem informasi akademik di Universitas Darunnajah. *Journal of Islamic Education Management*, 11(2), 22–27.
- Akbar, R., Salam, A., & Studi Manajemen Informatika. (2024). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIAKAD) dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Institut Seni Budaya Indonesia Aceh. *Jurnal Sistem Komputer (SISKOM)*, 4(1). <https://doi.org/10.35870/siskom.v4i1.811>
- Anastasia, J., Rosmaya, M., & Akbar, R. S. (2025). Kepuasan pengguna dalam pemanfaatan teknologi antrean digital: *Systematic literature review*. *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 9(3). <https://doi.org/10.36040/jati.v9i3.13755>
- Astutik, I. N., Amrozi, Y., & Amin, F. M. (2021). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi akademik di UIN Sunan Ampel Surabaya menggunakan *End User Computing Satisfaction*. *Jurnal Syntax Admiration*, 2(11), 2096–2104. <https://doi.org/10.46799/jsa.v2i11.333>