



E-ISSN 3032-601X & P-ISSN 3032-7105

Vol. 3, No. 1, 2026

MISTER

**Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science,
Technology and Educational Research**

**Jurnal Penelitian Multidisiplin dalam Ilmu
Pengetahuan, Teknologi dan Pendidikan**

**UNIVERSITAS SERAMBI MEKKAH
KOTA BANDA ACEH**

mister@serambimekkah.ac.id

Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science Technology
and Educational Research

Journal of MISTER

Vol. 3, No. 1, 2026

Pages: 603-609

Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Palangkaraya Terhadap Layanan Sistem Informasi SIUBER Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

Jadianan Parhusip, Arbiyannoor Ilham Sanusie, Yosua Sambelorang,
Rangga Imanuel

Universitas Palangkaraya

Article in Journal of MISTER

Available at : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister/index>

DOI : <https://doi.org/10.32672/mister.v3i1.3971>

How to Cite this Article

APA : Parhusip, J., Sanusie, A. I., Sambelorang, Y., & Imanuel, R. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Palangkaraya Terhadap Layanan Sistem Informasi SIUBER Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research*, 3(1), 603 - 609. <https://doi.org/10.32672/mister.v3i1.3971>

Others Visit : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister/index>

MISTER: *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research* is a scholarly journal dedicated to the exploration and dissemination of innovative ideas, trends and research on the various topics include, but not limited to functional areas of Science, Technology, Education, Humanities, Economy, Art, Health and Medicine, Environment and Sustainability or Law and Ethics.

MISTER: *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research* is an open-access journal, and users are permitted to read, download, copy, search, or link to the full text of articles or use them for other lawful purposes. Articles on Journal of MISTER have been previewed and authenticated by the Authors before sending for publication. The Journal, Chief Editor, and the editorial board are not entitled or liable to either justify or responsible for inaccurate and misleading data if any. It is the sole responsibility of the Author concerned.



ISSN 3032-7105

ISSN 3032-601X



9

773032

710001

9

773032

601002

Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Palangkaraya Terhadap Layanan Sistem Informasi SIUBER Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

**Jadianan Parhusip^{1*}, Arbiyannoor Ilham Sanusie², Yosua Sambelorang³,
Rangga Imanuel⁴**

Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Palangkaraya, Kota Palangkaraya, Indonesia^{1,2,3,4}

*Email Korespondensi: arbiyanilham@gmail.com

Diterima: 02-12-2025

| Disetujui: 12-12-2025

| Diterbitkan: 14-12-2025

ABSTRACT

The SIUBER Information System is a strategic instrument supporting academic efficiency at Universitas Palangkaraya. However, system implementation requires continuous evaluation to ensure it meets end-user expectations. This study aims to evaluate student satisfaction with SIUBER services using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method developed by Doll and Torkzadeh. The assessment encompasses five core dimensions: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. This research was conducted as a pilot study involving 20 active users as respondents. Reliability testing confirmed the instrument's high consistency with a Cronbach's Alpha of 0.917. The findings revealed that the Format dimension achieved the highest satisfaction score (3.82), indicating a highly intuitive user interface. Conversely, the Timeliness dimension received the lowest score (2.71), specifically regarding system stability issues. This evaluation highlights that while the system's usability is excellent, urgent improvements in server infrastructure are required to enhance system stability and maintain user trust.

Keywords: SIUBER, User Satisfaction, EUCS, Information System Evaluation, Service Quality.

ABSTRAK

Sistem Informasi SIUBER merupakan instrumen strategis dalam mendukung efisiensi akademik di Universitas Palangkaraya. Namun, implementasi sistem memerlukan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan kesesuaiannya dengan harapan pengguna akhir. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan SIUBER menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh. Evaluasi mencakup lima dimensi utama: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Penelitian ini dilakukan sebagai studi pendahuluan (pilot study) dengan melibatkan 20 responden pengguna aktif. Hasil uji reliabilitas menunjukkan instrumen sangat andal dengan nilai Cronbach's Alpha 0.917. Temuan analisis menunjukkan dimensi Format (Tampilan) memperoleh skor kepuasan tertinggi (3.82), yang mengindikasikan antarmuka sistem sangat intuitif. Sebaliknya, dimensi Timeliness (Ketepatan Waktu) mendapatkan skor terendah (2.71), khususnya pada aspek stabilitas sistem. Evaluasi ini menyimpulkan bahwa meskipun usability sistem sudah sangat baik, perbaikan infrastruktur server sangat mendesak dilakukan untuk meningkatkan stabilitas dan menjaga kepercayaan pengguna.

Katakunci: SIUBER, Kepuasan Pengguna, EUCS, Evaluasi Sistem Informasi, Kualitas Layanan.

PENDAHULUAN

Penerapan Teknologi Informasi di lingkungan perguruan tinggi saat ini telah bergeser dari sekadar pelengkap menjadi kebutuhan primer untuk menjamin efisiensi operasional akademik. Universitas Palangkaraya menghadirkan SIUBER sebagai solusi terintegrasi untuk melayani kebutuhan administrasi mahasiswa. Namun, keberhasilan implementasi sistem informasi tidak cukup hanya diukur dari kecanggihan teknologinya, melainkan dari tingkat penerimaan dan kepuasan penggunaannya atau user satisfaction (DeLone & McLean, 2003).

Kepuasan pengguna merupakan indikator krusial dalam keberlanjutan sebuah sistem. Ketidakpuasan pengguna (mahasiswa) dapat berisiko menyebabkan sistem tidak dimanfaatkan secara optimal (underutilized) bahkan ditinggalkan, yang pada akhirnya merugikan investasi teknologi institusi (Dalimunthe & Ismiyati, 2016). Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa evaluasi berkala terhadap sistem akademik sangat diperlukan untuk mendeteksi kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja sistem aktual (Ariska & Sanjaya, 2023; Santoso & Widodo, 2022).

Oleh karena itu, penelitian ini berfokus untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna akhir (end-user) SIUBER guna memberikan rekomendasi perbaikan yang tepat sasaran. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988). Metode EUCS dipilih karena terbukti komprehensif dalam mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi mendasar, yaitu: isi (content), keakuratan (accuracy), tampilan (format), kemudahan pengguna (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness). Metode ini juga telah banyak digunakan dan terbukti valid dalam mengevaluasi berbagai sistem informasi akademik di Indonesia (Amalia & Hidayat, 2022; Winantu & Viony, 2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada mahasiswa pengguna aktif SIUBER pada bulan September 2025. Instrumen penelitian menggunakan Skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju). Penelitian ini dirancang sebagai studi pendahuluan (pilot study) untuk memetakan persepsi awal pengguna, dengan jumlah responden terbatas sebanyak 20 mahasiswa aktif dari berbagai angkatan.

Uji Kualitas Data (Reliabilitas)

Sebelum dilakukan analisis mendalam, dilakukan uji reliabilitas menggunakan teknik Cronbach's Alpha untuk memastikan konsistensi jawaban responden. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Realibilitas Instrumen

Variabel/Dimensi	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Timeliness (Ketepatan Waktu)	3	0.810	Reliabel
Accuracy (Akurasi)	3	0.656	Reliabel
Format (Tampilan)	3	0.833	Reliabel
Ease of Use (Kemudahan)	2	0.680	Reliabel
Keseluruhan	12	0.917	Sangat Reliabel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

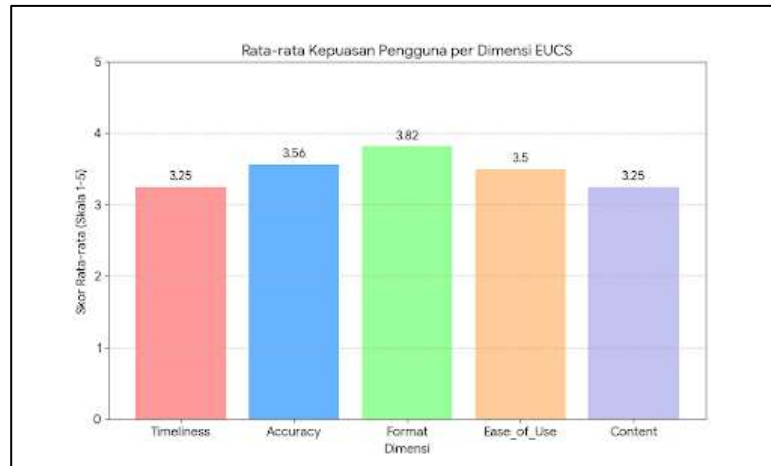
Berdasarkan data yang diperoleh dari 20 responden, berikut adalah rincian skor rata-rata untuk setiap indikator pertanyaan yang diajukan.

Tabel 2. Statistik Deskriptif Per Indikator Pertanyaan

Kode	Indikator Pertanyaan	Mean (Rata-Rata)	Std. Deviasi
T1	Sistem stabil tanpa sering gangguan	2.71	0.93
T2	Memproses data dengan cepat & responsif	3.29	0.87
T3	Penggunaan sumber daya optimal	3.74	0.42
A1	Menangani kesalahan tanpa kerusakan data	3.26	0.81
A2	Fitur berfungsi sesuai deskripsi	4.00	0.58
A3	Data pribadi dan akademik aman	3.42	1.07
F1	Antarmuka mudah dipahami	3.92	0.63
F2	Navigasi intuitif (Navigasi 1)	3.68	0.75
F3	Navigasi intuitif (Navigasi 2)	3.84	0.76
E1	Dukungan teknis responsif	3.34	0.97
E2	Dokumentasi bantuan mudah diakses	3.66	0.78
C1	Membantu menyelesaikan tugas akademik	3.25	1.07

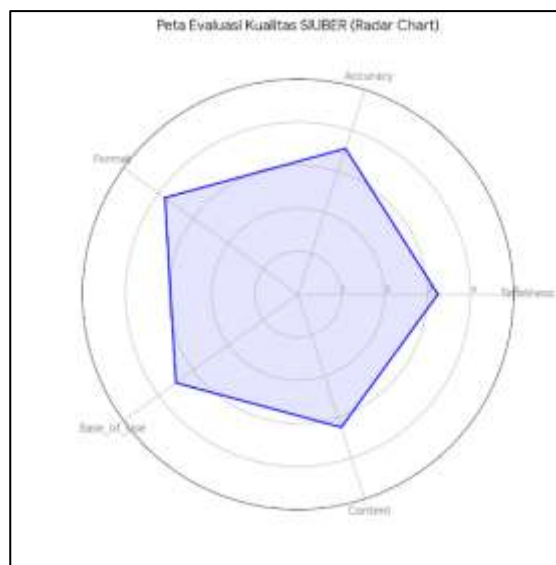
Analisis Per Dimensi EUCS

Untuk memudahkan analisis perbandingan antar variabel, berikut disajikan visualisasi data rata-rata skor kepuasan per dimensi EUCS.



Gambar 1. Rata-Rata Kepuasan Pengguna per Dimensi EUCS

Berdasarkan Gambar 1 terlihat bahwa dimensi Format (Tampilan) mendominasi tingkat kepuasan pengguna dengan skor rata-rata tertinggi, diikuti oleh Accuracy dan Ease of Use. Selain itu, untuk melihat peta evaluasi kualitas sistem secara menyeluruh, disajikan Radar Chart pada Gambar 2 berikut:



Gambar 2. Peta Evaluasi Kualitas SIUBER Radar Chart.

Gambar 2 memperlihatkan pola kepuasan pengguna yang condong ke arah visual (Format), namun menyempit pada aspek performa (Timeliness). Berikut adalah pembahasan mendalam untuk setiap dimensi.

1) Analisis Dimensi Format (Tampilan)

Berdasarkan hasil survei, dimensi Format memperoleh skor rata-rata tertinggi sebesar 3.82. Hal ini menunjukkan bahwa antarmuka SIUBER dinilai user-friendly dan intuitif oleh mahasiswa. Temuan ini sejalan dengan teori Doll & Torkzadeh (1988) yang

menyatakan bahwa aspek estetika dan kejelasan tata letak (format) merupakan faktor fundamental dalam membentuk kepuasan pengguna akhir (EUCS). Hasil ini juga mendukung penelitian Ramadhani et al. (2023) yang menemukan bahwa desain antarmuka yang menarik dan mudah dipahami berkontribusi signifikan terhadap kenyamanan pengguna dalam mengakses sistem informasi akademik. Tingginya skor pada indikator "Antarmuka mudah dipahami" (3.92) menegaskan bahwa pengembang SIUBER telah berhasil menerapkan prinsip desain antarmuka yang efektif.

2) Analisis Timeliness dan Stabilitas Sistem

Berbeda dengan aspek tampilan, dimensi Timeliness mendapatkan skor rata-rata terendah (3.25), dengan sorotan tajam pada indikator kestabilan sistem yang hanya mencapai skor 2.71. Rendahnya skor stabilitas ini mengindikasikan adanya kendala teknis seperti downtime atau lambatnya respon server pada jam sibuk.

Kondisi ini selaras dengan temuan Santoso & Widodo (2022) serta Pratomo et al. (2023) yang dalam evaluasinya terhadap sistem serupa juga mengidentifikasi bahwa gangguan infrastruktur server sering menjadi penghambat utama kepuasan pengguna. Menurut model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (2003), kualitas sistem (system quality)—yang mencakup stabilitas dan waktu respon—memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna. Jika aspek stabilitas ini tidak segera dibenahi, dikhawatirkan akan berdampak negatif pada persepsi pengguna terhadap kredibilitas sistem SIUBER secara keseluruhan, meskipun tampilannya sudah sangat baik.

3) Analisis Dimensi Accuracy dan Keamanan

Pada dimensi Accuracy, skor rata-rata 3.56 menunjukkan bahwa mahasiswa mempercayai keakuratan data yang disajikan oleh SIUBER. Indikator "Fitur berfungsi sesuai deskripsi" bahkan mencapai skor sempurna 4.00, yang membuktikan bahwa sistem berjalan sesuai logika bisnis akademik yang diharapkan. Hal ini konsisten dengan penelitian Anwar & Azisan (2019) yang menekankan bahwa akurasi output sistem adalah syarat mutlak bagi keberterimaan sebuah sistem informasi operasional.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, kualitas layanan SIUBER Universitas Palangkaraya dinilai Baik pada aspek visual dan fungsionalitas dasar. Keunggulan utama sistem terletak pada antarmuka (Format) yang user-friendly. Kelemahan paling kritis ditemukan pada aspek Stabilitas Sistem (bagian dari Timeliness), yang memperoleh skor terendah. Ketidakstabilan ini berpotensi menurunkan kepercayaan pengguna jika tidak segera ditangani.

DAFTAR PUSTAKA

Adilah, A., Nama, G. F., & Pradipta, R. A. (2025). Implementasi Framework COBIT 2019 Dalam Audit Tata Kelola Teknologi Informasi (Studi Kasus: Diskominfo Kab. Rejang Lebong). *JITET (Jurnal*

- Informatika dan Teknik Elektro Terapan), 13(3S1), 1350-1362.
<https://doi.org/10.23960/jitet.v13i3S1.7550>
- Amalia, R., & Hidayat, N. (2022). Evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi akademik menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 6(5), 2201–2208.
- Anwar, M., & Azisan, M. (2019). Analisis tingkat kepuasan sistem informasi pencatatan dan penagihan biaya rekening air pelanggan PDAM menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, 12(1), 19–24.
<https://doi.org/10.24036/tip.v12i1.172>
- Ariska, A. S., & Sanjaya, M. R. (2023). Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi sistem informasi akademik (Siakad) berbasis website menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *The Indonesian Journal of Computer Science*, 12(6), 3583–3595.
<https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i6.3583>
- 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>
- Dalimunthe, N., & Ismiyati, C. (2016). Analisis tingkat kepuasan pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) dengan metode EUCS (Studi kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 71–75.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
<https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274. <https://doi.org/10.2307/248851>
- Indah, D. R., & Nurfadillah, N. (2022). Evaluasi kepuasan pengguna pada website PalTV dengan metode EUCS. *Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 8(2), 89–97.
<https://doi.org/10.25077/TEKNOSI.v8i2.2022.89-97>
- Muhajir, M., Akbar, R., & Salam, A. (2024). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIKAD) dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Institut Seni Budaya Indonesia Aceh. *Jurnal Sistem Komputer (SISKOM)*, 4(1), 45–59.
<https://doi.org/10.35870/siskom.v4i1.811>
- Novita, D. (2020). Analisis pengaruh implementasi e-learning Vilep di Poltekkes Kemenkes Palembang dengan pendekatan EUCS. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 7(1), 29–41. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v7i1.290>
- Pratomo, A. B., Harahap, M. A. K., Oswari, T., Akhrianto, P. M., & Widarman, A. (2023). The application of End User Computing Satisfaction (EUCS) to analyze the satisfaction of MyPertamina user. *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*, 5(1), 78–83. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v5i1.205>
- Ramadhani, D., Sadikin, A., & Astri, L. Y. (2023). Analisis kepuasan pengguna website Sintap Unama dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)*, 3(2), 522–531.
<https://doi.org/10.33998/jms.2023.3.2.1409>

- Santoso, H., & Widodo, W. (2022). Evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi akademik menggunakan Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis. *PETIR: Jurnal Pengkajian dan Penerapan Teknik Informatika*, 15(2), 209–218. <https://doi.org/10.33322/petir.v15i2.1516>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi Offset.
- Winantu, A., & Viony, S. I. (2023). Analisis kepuasan pengguna SIAKAD STMIK El Rahma dengan metode EUCS dan IPA. *Jurnal Informatika, Komputer, Bisnis dan Manajemen*, 21(3), 30–42. <https://doi.org/10.61805/fahma.v21i3.7>
- Wixom, B. H., & Todd, P. A. (2005). A theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance. *Information Systems Research*, 16(1), 85–102. <https://doi.org/10.1287/isre.1050.0042>