

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN SIAKAD MENGGUNAKAN METODE EUCS di STIKES YAYASAN RS Dr. SOETOMO

Aisyah Hanif Azizah¹, Aliya Rosalita Tamazour², Nadia Rahmadani³, Rito Galang Suhartanto⁴, Dyan Angesti⁵

STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo ¹⁻⁵

Email: aliyarosalitaa@gmail.com

| Informasi | Abstract |
|--------------------|--|
| Volume : 3 | <p><i>The development of information technology encourages higher education institutions to improve the quality of academic services by implementing the Academic Information System (SIKAD). STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo has adopted SIKAD as a digital academic service facility for online academic activities such as Study Plan Cards (KRS), Study Result Cards (KHS), attendance, online guidance, temporary transcript grades, arranging class schedules, and other academic administration. However, there are still several problems such as a less than optimal interface system and delays in updating academic information. This study aims to increase the level of user satisfaction in the Academic Information System (SIKAD) using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The method used is quantitative, applying data collection techniques through questionnaire distribution to 60 active students who use SIKAD at STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo. The EUCS method includes 5 variables, namely content (content), accuracy (accuracy), display (format), user friendliness (ease of use), timeliness (timeless). The results of the study show that the average value for the content variable is 3.961, the accuracy variable is 3.922, the format variable is 3.972, the ease of use variable is 3.925, and the timeliness variable is 3.908. Based on these findings, the level of user satisfaction with SIKAD at STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo offers it is satisfactory. The findings of this study are expected to be the basis for evaluation in improving the quality of academic information system services to be more effective and in accordance with user needs.</i></p> <p>Keyword: Academic Information System 1, User Satisfaction 2, End User Computing Satisfaction 3, EUCS 4</p> |
| Nomor : 6 | |
| Bulan : Juni | |
| Tahun : 2026 | |
| E-ISSN : 3062-9624 | |

Abstrak

Teknologi informasi yang berkembang mendorong institusi pendidikan tinggi untuk memperbaiki kualitas layanan akademik dengan mengimplementasikan Sistem Informasi Akademik (SIKAD). STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo telah mengadopsi SIKAD sebagai sarana layanan akademik digital untuk kegiatan akademik secara online seperti Kartu Rencana Study (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS), absensi kehadiran, bimbingan online, nilai transkrip sementara, menyusun jadwal kuliah, serta urusan administrasi akademik lainnya. Namun masih terdapat beberapa masalah seperti antarmuka sistem yang tidak maksimal dan keterlambatan dalam pembaruan informasi akademik. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pemakai pada Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode yang dipakai adalah kuantitatif, menerapkan teknik pengumpulan data melalui distribusi kuisioner terhadap 60 mahasiswa aktif yang menggunakan SIKAD di STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo. Metode EUCS mencakup 5 variabel, yakni isi (content), akurasi (accuracy), tampilan (format), kemudahan pengguna (ease of use), ketepatan waktu (timeless). Hasil penelitian memperlihatkan yakni nilai rata-rata untuk variabel konten adalah 3,961, variabel ketepatan 3,922, variabel format 3,972, variabel kemudahan

penggunaan 3,925, serta variable ketepatan waktu 3,908. Berdasarkan temuan tersebut, tingkat kepuasan pengguna terhadap SIAKAD di STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo dikategorikan puas. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi dalam menaikkan kualitas pelayanan sistem informasi akademik agar lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: Sistem Informasi Akademik 1, Kepuasan Pengguna 2, End User Computing Satisfaction 3, EUCS 4.

A. PENDAHULUAN

Kemajuan informasi teknologi di zaman digital sekarang ini memberi pengaruh besar di banyak bidang, termasuk sektor pendidikan. Perguruan tinggi memanfaatkan informasi teknologi demi menyempurnakan proses dan hasil layanan akademik lewat penerapan sistem informasi. Salah satu contoh penggunaan teknologi ini adalah Sistem Informasi Akademik (SIAKAD), yang berguna untuk menunjang beragam aktivitas perkuliahan seperti penginputan Kartu Rencana Studi (KRS), melihat hasil studi mahasiswa, menyusun jadwal kuliah, serta urusan administrasi akademik yang lain. transformasi digital mendorong perguruan tinggi untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi layanan akademik (Zulfa et al., 2025)(Wardi et al., 2024)

Di STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo, Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) telah diinisiasi sebagai metode digital untuk layanan akademik. Disebarluaskan, pemanfaatan SIAKAD akan mengikat akses siswa terhadap data akademik, menjadikannya lebih cepat, akurat, dan mudah diperoleh. Jadi, penerapannya ada sejumlah rintangan yang di hadapi pengguna, meliputi sistem antarmuka yang kurang menarik, informasi yang belum sepenuhnya relevan dengan kebutuhan pengguna, dan jeda waktu dalam pembaruan data akademik.

Tingkat kepuasan pengguna menjadi tolok ukur krusial dalam memutar sebuah sistem informasi. Sejauh mana sistem dapat mengakomodasi keperluan dan ekspektasi pengguna yang diharapkan dari kepuasan mereka. Sistem yang inovatif, berdesain apik, serta mampu menghadirkan informasi secara presisi dan waktu yang tepat umumnya akan membangkitkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi pada pengguna. Maka dari itu, harus dilaksanakan peninjauan pada pemkaian SIAKAD untuk mengukur sistem mutu layanan berdasarkan perspektif langsung pengguna. SIAKAD adalah suatu sitem informasi akademik yang dibangun untuk memberikan kemudahan kepada pengguna di dalam kegiatan akademik kampus secara online. Sistem ini juga memiliki fungsi sebagai pendukung analisis data dalam menentukan keputusan kampus.

Salah satu metode yang bisa diterapkan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi ialah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode EUCS digunakan dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna sesuai pengalaman ketika memakai sistem informasi. Metode ini terdiri atas lima dimensi, yakni *accuracy* (akurasi), *content* (isi), *ease of use* (kemudahan pemakaian), *format* (tampilan), serta *timeliness* (ketepatan waktu). Kelima dimensi tersebut diterapkan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada kualitas sistem informasi yang dipergunakan.

Berdasarkan studi-studi sebelumnya, metode EUCS kerap dimanfaatkan untuk menimbulkan kepuasan pengguna pada sistem informasi. Kepuasan terjadi pengguna merasa puas, kelegaan dan sebagainya dikarenakan menggunakan suatu produk atau jasa yang telah mendapatkan hasil yang diinginkan. Kepuasan pengguna penting untuk diketahui ketika membuat atau memperbarui sistem. Contohnya, Sugandi dan Halim mengamati tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobile akademik di Universitas Bina Darma terhadap sistem yang mereka gunakan. Selain itu, penelitian yang dilakukan Ariwanta dan pengurus menemukan bahwa seluruh aspek EUCS pada sistem *Computer Based Test* (CBT) memuaskan. Lebih jauh lagi, temuan Rahma dan kawan-kawan menunjukkan bahwa unsur konten dan informasi akurat berkontribusi dalam mempengaruhi kepuasan pemakaian Sistem Informasi Akademik.

Berdasarkan dengan pemaparan tersebut, penelitian ini berupaya menelaah sampai manakah kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo, menggunakan kerangka *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Diharap hasil temuan ini bisa memberi masukan untuk institusi untuk menaikkan kualitas layanan sistem informasi akademik sehingga lebih sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Untuk meningkatkan kualitas layanan akademik melalui sistem website online SIKAD YRSDS harus dilakukan evaluasi berkala untuk memudahkan baik dosen maupun mahasiswa dalam memanfaatkan SIKAD (Kamal et al., 2026).

B. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ada sejumlah tahap-tahap yang dilaksanakan. Penelitian ini menerangkan terkait analisa tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIKAD menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di STIKES YRSDS. Tahap penelitian diawali dengan penentuan obyek penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, analisis hasil olah data, serta hasil analisis.



Gambar 1. Langkah - langkah penelitian

Seluruh proses dalam studi ini dijalankan secara terstruktur guna mendapatkan temuan yang sejalan dengan target yang telah ditetapkan. Rincian tahapan studi yang dilalui adalah sebagai berikut:

1. Pemilihan Target Kajian

Langkah pertama dalam studi ini adalah menetapkan target kajian, yaitu Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo. Keseluruhan individu yang menggunakan SIKAD, baik mahasiswa maupun dosen, yang berjumlah 190 orang menjadi populasi dalam studi ini. Dari perhitungan jumlah responden yang seharusnya, diperoleh 128 orang. Namun, karena keterbatasan waktu dan tahapan pengumpulan informasi, penelitian ini hanya bertujuan pada siswa yang aktif menggunakan SIKAD, dengan total 60 siswa sebagai responden.

2. Pengumpulan Informasi

Pengumpulan informasi dilaksanakan dengan metode survei melalui pembagian angket yang dibuat dalam *Google Form*. Angket ini disusun Merujuk pada lima aspek dari metode kepuasan *End User Computing* (EUCS) yakni isi, ketepatan, format, kemudahan pemakaian, serta ketepatan waktu. Pembagian angket ini di berikan untuk mahasiswa STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo yang memakai Sistem Informasi Akademik (SIKAD).

3. Pemrosesan Informasi

Pada tahapan ini, dilakukan penerjemahan informasi dari hasil angket yang telah diterima dari para responden. Informasi tersebut kemudian diperiksa dan dihitung menggunakan *Microsoft Excel* guna mengetahui hasil penilaian pada setiap aspek kajian.

4. Analisis Hasil Olah Data

Analisis data dilaksanakan dengan melakukan penghitungan nilai rata-rata kepuasan pengguna berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh. Analisis menggunakan skala *Likert*

untuk memahami tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD) sesuai 5 dimensi dalam metode EUCS.

5. Hasil Analisis

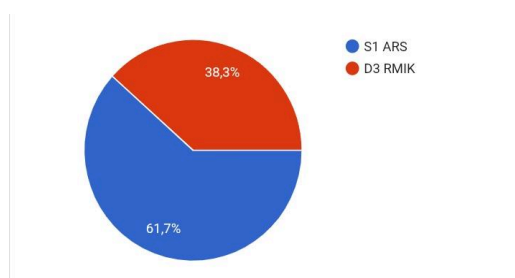
Pada tahap akhir dilakukan interpretasi hasil analisis untuk memahami tingkat kepuasan pengguna pada SIKAD di STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo. Hasil temuan ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi bagi institusi dalam menaikkan kualitas pelayanan sistem informasi akademik agar berdasarkan keperluan pengguna.

Penyusunan kuesioner pada penelitian ini mengadaptasi beberapa pernyataan dari penelitian terdahulu yang menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, peneliti menyebar tautan kuisisioner yang terdiri atas 15 pertanyaan kepada responden yang merupakan mahasiswa STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD). Gambaran mengenai responden penelitian dijelaskan sebagai berikut

Tabel 1. Klasifikasi responden berdasarkan fakultas



Gambar 2. Klasifikasi responden berdasarkan prodi

Dari hasil menyebar kuesioner, data dianalisis menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Analisis dilakukan sesuai hasil survei terhadap mahasiswa STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo yang menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIKAD). Kuesioner penelitian terdiri atas lima dimensi dalam metode EUCS, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.

Perhitungan pada setiap variabel dilakukan untuk memahami tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD). Pendekatan ini digunakan untuk mengevaluasi kualitas sistem berdasarkan pengalaman pengguna secara langsung sehingga bisa di ketahui tingkat kepuasan pengguna pada sistem yang digunakan.

A. Isi (*Content*)

Variabel *content* diterapkan guna menilai kesesuaian dan kelengkapan informasi yang disajikan oleh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penilaian terhadap variabel ini diperoleh berdasarkan jawaban responden pada kuesioner penelitian. Rincian pernyataan serta hasil penilaian responden pada variabel *content* bisa diketahui dalam Tabel 2.

Tabel 2. Pertanyaan dan hasil kuesioner variable isi (*content*)

| No. | Pertanyaan | Responden | | | | |
|---------------|---|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| | | SS | S | RR | TS | STS |
| Skor | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | SIKAD menyediakan informasi akademik secara jelas. | 23 | 23 | 8 | 3 | 3 |
| 2 | SIKAD menampilkan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. | 22 | 25 | 6 | 4 | 3 |
| 3 | SIKAD memiliki fitur dan layanan akademik yang lengkap sesuai kebutuhan pengguna. | 19 | 26 | 9 | 2 | 4 |
| Jumlah | | 64 | 74 | 23 | 9 | 10 |

$$RK = (64 \times 5) + (74 \times 4) + (23 \times 3) + (9 \times 2) + (10 \times 1)$$

$$64 + 74 + 23 + 9 + 10$$

$$RK = 320 + 296 + 69 + 18 + 10$$

$$180$$

$$RK = \frac{713}{180} = 3,961$$

$$180$$

Nilai rata-rata kepuasan (RK pengguna pada variable *content* memperoleh hasil sebesar 3,961. Berdasarkan kategori penilaian metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), nilai tersebut tergolong kategori “puas”. Hasil ini menerangkan yakni informasi yang disediakan oleh SIKAD di STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo dinilai telah cukup berdasarkan keperluan pengguna. Selain itu, pengguna menilai bahwa informasi yang tersedia pada system sudah cukup lengkap dan mudah dipahami dalam mendukung aktivitas akademik.

B. Akurasi (*Accuracy*)

Variable *accuracy* memiliki peran penting dalam menilai tingkat ketepatan informasi yang dihasilkan oleh SIKAD. Informasi yang akurat diperlukan agar pengguna dapat memperoleh data yang sesuai dan dapat dipercaya dalam mendukung kebutuhan akademik.

Penilaian terhadap variable ini diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada kuisisioner penelitian. Adapun rincian pernyataan dan hasil responden pada variable *accuracy* bisa diketahui dalam Table 3.

Tabel 3. Pertanyaan dan hasil kuesioner variable akurasi (accuracy)

| No. | Pertanyaan | Responden | | | | |
|---------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| | | SS | S | RR | TS | STS |
| Skor | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | SIAKAD menyediakan informasi yang tepat sesuai kebutuhan pengguna. | 20 | 25 | 9 | 5 | 1 |
| 2 | Informasi yang dihasilkan oleh SIAKAD dapat dipercaya. | 20 | 26 | 6 | 5 | 3 |
| 3 | Saya puas dengan ketepatan informasi yang diberikan oleh SIAKAD. | 19 | 25 | 9 | 4 | 3 |
| Jumlah | | 59 | 76 | 24 | 14 | 7 |

$$RK = (59 \times 5) + (76 \times 4) + (24 \times 3) + (14 \times 2) + (7 \times 1)$$

$$59 + 76 + 24 + 14 + 7$$

$$RK = 295 + 304 + 72 + 28 + 7$$

$$180$$

$$RK = 706 = 3,922$$

$$180$$

Nilai rata-rata kepuasan pengguna pada variabel *accuracy* memperoleh hasil sebesar 3,922. Sesuai dengan kategori penilaian metode End User Computing Satisfaction (EUCS), nilai tersebut termasuk dalam kategori “puas”. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna menilai informasi yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo sudah cukup akurat dan dapat dipercaya. Selain itu, sistem dinilai mampu menyajikan informasi akademik yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam mendukung aktivitas akademik.

C. Tampilan (Format)

Variable format digunakan untuk menilai kualitas tampilan pada Sistem Informasi Akademik (SIAKAD), baik dari segi desain, tata letak, maupun kemudahan pengguna dalam memahami informasi yang ditampilkan. Tampilan system yang baik dapat membantu pengguna dalam mengoperasikan system secara lebih nyamman dan efisien. Penilaian

terhadap variable ini diperoleh berdasarkan jawsban responden pada kuisisioner penelitian. Adapun rincian pernyataan dan hasil penilaian responden pada variable format yang ditunjukkan pada Table 4.

Tabel 4. Pertanyaan dan hasil kuesioner variable tampilan (format)

| No. | Pertanyaan | Responden | | | | |
|---------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| | | SS | S | RR | TS | STS |
| Skor | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | SIAKAD menyajikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami. | 28 | 18 | 6 | 4 | 4 |
| 2 | Tampilan SIAKAD menarik bagi pengguna. | 19 | 26 | 9 | 4 | 2 |
| 3 | Informasi yang disajikan dalam SIAKAD memiliki tampilan yang bermanfaat dan sesuai kebutuhan. | 19 | 28 | 7 | 3 | 3 |
| Jumlah | | 66 | 72 | 22 | 11 | 9 |

$$RK = (66 \times 5) + (72 \times 4) + (22 \times 3) + (11 \times 2) + (9 \times 1)$$

$$66 + 72 + 22 + 11 + 9$$

$$RK = 330 + 288 + 66 + 22 + 9$$

$$180$$

$$RK = 715 = 3,972$$

$$180$$

Nilai rata-rata kepuasan pengguna pada variabel format memperoleh hasil sebesar 3,972. Berdasarkan kategori penilaian metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), nilai tersebut termasuk dalam kategori “puas”. Hasil ini menunjukkan bahwa tampilan pada Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo dinilai sudah cukup baik dan mudah dipahami oleh pengguna. Selain itu, tata letak menu dan penyajian informasi pada sistem dianggap cukup membantu pengguna dalam mengakses informasi akademik dengan lebih nyaman.

D. Kemudahan Pengguna (*Ease Of Use*)

Variable *ease of use* diterapkan guna mengukur tingkat kemudahan pengguna dalam mengoperasikan system informasi akademik (SIKAD). Kemudahan penggunaan system dapat dilihat dari seberapa mudah pengguna memahami fitur, mengakses menu, serta menjalankan fungsi yang tersedia pada system. Penilaian terhadap variable ini diperoleh

berdasarkan hasil jawaban responden pada kuisioner penelitian. Adapun rincian pernyataan dan hasil penilaian responden pada variable *Ease Of Use* ditunjukkan dalam Tabel 5.

Tabel 5. Pertanyaan dan hasil kuesioner variable kemudahan pengguna (ease of use)

| No. | Pertanyaan | Responden | | | | |
|---------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | | SS | S | RR | TS | STS |
| Skor | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | SIAKAD menyediakan petunjuk penggunaan yang jelas. | 19 | 24 | 11 | 2 | 4 |
| 2 | SIAKAD mudah dipahami oleh pengguna. | 22 | 22 | 11 | 1 | 4 |
| 3 | SIAKAD mudah digunakan dalam kegiatan akademik. | 22 | 24 | 6 | 5 | 3 |
| 4 | SIAKAD mempermudah interaksi antara pengguna dan pihak akademik. | 20 | 25 | 9 | 3 | 3 |
| Jumlah | | 83 | 95 | 37 | 11 | 14 |

$$RK = \frac{(83 \times 5) + (95 \times 4) + (37 \times 3) + (11 \times 2) + (14 \times 1)}{240}$$

$$83 + 95 + 37 + 11 + 14$$

$$RK = \frac{415 + 380 + 111 + 22 + 14}{240}$$

$$240$$

$$RK = \frac{942}{240} = 3,925$$

$$240$$

Nilai rata-rata kepuasan pengguna pada variabel *ease of use* memperoleh hasil sebesar 3,925. Berdasarkan kategori penilaian metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), nilai tersebut termasuk dalam kategori “puas”. Hasil ini menunjukkan bahwa Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo dinilai cukup mudah digunakan oleh pengguna. Pengguna merasa fitur dan menu yang tersedia pada sistem dapat dioperasikan dengan baik sehingga membantu dalam mengakses berbagai informasi akademik dengan lebih praktis.

E. Ketetapan Waktu (*Timeless*)

Variabel *timeliness* digunakan untuk menilai ketepatan waktu sistem dalam menyajikan informasi kepada pengguna. Ketepatan waktu informasi menjadi salah satu faktor penting karena pengguna membutuhkan akses informasi akademik yang cepat dan sesuai dengan waktu yang dibutuhkan. Penilaian terhadap variable ini diperoleh berdasarkan jawaban responden pada kuisioner penelitian. Adapun rincian pernyataan dan hasil penilaian responden pada variabel *timeliness* ditunjukkan pada Table 6.

Tabel 6. Pertanyaan dan hasil kuesioner variable ketetapan waktu (timeless)

| No. | Pertanyaan | Responden | | | | |
|---------------|---|-----------|-----------|-----------|----------|----------|
| | | SS | S | RR | TS | STS |
| Skor | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Saya memperoleh informasi akademik yang dibutuhkan secara tepat waktu melalui SIAKAD. | 22 | 26 | 7 | 2 | 3 |
| 2 | SIAKAD selalu memperbarui informasi akademik terbaru secara cepat dan tepat. | 16 | 26 | 11 | 3 | 4 |
| Jumlah | | 38 | 52 | 18 | 5 | 7 |

$$RK = \frac{(38 \times 5) + (52 \times 4) + (18 \times 3) + (5 \times 2) + (7 \times 1)}{120}$$

$$38 + 52 + 18 + 5 + 7$$

$$RK = \frac{190 + 208 + 54 + 10 + 7}{120}$$

$$120$$

$$RK = \frac{469}{120} = 3,908$$

$$120$$

Nilai rata-rata kepuasan pengguna pada variabel timeliness memperoleh hasil sebesar 3,908. Berdasarkan kategori penilaian metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), nilai tersebut termasuk dalam kategori “puas”. Hasil ini menunjukkan bahwa SIAKAD di STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo dinilai cukup mampu menyajikan informasi secara tepat waktu. Selain itu, pengguna menilai bahwa informasi akademik pada sistem dapat diakses dengan cukup cepat sesuai dengan kebutuhan pengguna. Namun, pengguna SIAKAD beberapa ada yang merasa kurang akan kecepatan pemberitahuan informasi sehingga pada timeliness ini mendapatkan rata-rata yang paling rendah diantara 4 variabel lainnya.

F. Hasil dan Analisis Kepuasan Pelanggan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan tautan kuesioner kepada 60 mahasiswa STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo yang menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD). Kuesioner penelitian disusun sesuai dengan lima dimensi metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Berikut merupakan hasil rekapitulasi nilai rata-rata kepuasan pengguna pada setiap variabel penelitian.

Tabel 7. Hasil rekapitulasi skor rata-rata 5 variabel

| Variabel | Rata-rata kepuasan | Kategori |
|--------------------|--------------------|----------|
| <i>Content</i> | 3,961 | Puas |
| <i>Accuracy</i> | 3,922 | Puas |
| <i>Format</i> | 3,972 | Puas |
| <i>Ease of Use</i> | 3,925 | Puas |
| <i>Timeless</i> | 3,908 | Puas |

Berdasarkan hasil rekapitulasi pada Tabel 7, tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo berada pada kategori “puas.” Hal tersebut ditunjukkan dari nilai rata-rata seluruh variabel yang telah mencapai kategori puas berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Variabel *format* memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,972, sedangkan variabel *timeliness* memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 3,908. Meskipun demikian, seluruh variabel menunjukkan hasil yang baik sehingga bisa ditarik kesimpulan yakni pengguna merasa cukup puas terhadap kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD), baik dari segi kelengkapan informasi, keakuratan data, tampilan sistem, kemudahan penggunaan, maupun ketepatan waktu penyajian informasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SIKAD di STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo telah mampu mendukung kebutuhan akademik pengguna dengan cukup baik.

D. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), bisa ditarik kesimpulan yakni tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo berada pada kategori “puas”. Hasil temuan menerangkan yakni variabel *content* memperoleh nilai rata-rata sejumlah 3,961, variabel *accuracy* sejumlah 3,922, variabel *format* sejumlah 3,972, variabel *ease of use* sebesar 3,925, dan variabel *timeliness* sebesar 3,908. Nilai tertinggi diperoleh pada variabel *format*, sedangkan nilai terendah terdapat pada variabel *timeliness*. Jadi, semua variable masih berada pada kategori puas sehingga menunjukkan bahwa Sistem Informasi Akademik (SIKAD) telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam mendukung aktivitas akademik, baik dari segi kualitas informasi, tampilan sistem, kemudahan penggunaan, maupun ketepatan waktu penyajian informasi.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Agus Ariwanta, I. P. Y., Eka Saputra, I. G. T., Apriyanthi, N. P. E., Gunawan, I. M. A. O., & Indrawan, G. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS Pada Sistem Computer Based Test di Institusi Pendidikan. *Journal of Computer System and Informatics (JoSYC)*, 4(4), 942–951. <https://doi.org/10.47065/josyc.v4i4.3752>
- Analisis_Kepuasan_Pengguna_Sistem_Inform. (n.d.).
- Atoranna Sere, I., Tatuhey, E. L., & Pawan, E. (n.d.). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode EUCS. Retrieved <https://tikam.stimiksepnop.ac.id/>
- Chusen, A., Royhan Advani, M., Chantika, L., Muhammad, A. S. N., & Faadihilah, F. (n.d.). ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GOJEK DI SURABAYA MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) GOJEK APPLICATION USER SATISFACTION MEASUREMENT ANALYSIS IN SURABAYA USING END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD. Retrieved <http://sitasi.upnjatim.ac.id/|120>
- Gultom, E. N., Christian, F., Sarumpaet, G. C., Wibowo, F., & Nastiti, P. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna SIAKAD dengan Metode End User Computing Satisfaction pada Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta (Vol. 2, Number 1).
- Imamudin, M., Farhan, A., & Kurniawan, E. (2026). User Satisfaction Analysis of the E-Monev Application Using the Integration of the EUCS and TAM Methods: A Case Study of the Jombang Regency Government. 08, 39–50. <https://doi.org/10.59356/s>
- Juni. (2023). EVALUASI SIAKAD (SISTEM INFORMASI AKADEMIK) TERHADAP TINGKAT LAYANAN AKADEMIK MAHASISWA PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG.
- Kamal, M. Z., Effendi, A., & Indriyani, N. (2026). Pendampingan Penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) dalam Mendukung Digitalisasi Layanan Akademik di STIT Aqidah Usumuni Sumenep. In *JPMD: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Desa* (Vol. 7, Number 1). <https://ejournal.iaifa.ac.id/index.php/jpmd>
- Lestari, F. A., & Setyadi, R. (2024). ANALISIS KEPUASAN LAYANAN WEBSITE KELURAHAN RAKIT MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS). In

Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika (Vol. 8, Number 4).

- Lukman Pondaag, A., Katili, M. R., & Zakaria, A. (2023). EVALUASI PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DI UNIVERSITAS GORONTALO. 3(2).
- Setyoningrum, N. R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). In Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC) (Vol. 4, Number 1). <http://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAIC>
- Tania, M., Ishaq, A., & Firdaus, M. R. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi Shopee Menggunakan Metode EUCS. Jurnal Komputer Antartika, 2, 112–117. <https://ejournal.mediaantartika.id/index.php/jka>
- Wulandari, D., Nawafella, R., Parangu, A., & Hum, M. (n.d.). EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DIGITAL LIBRARY UNIVERSITY OF LAMPUNG DENGAN MENGGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) Skripsi Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Oleh.
- Yudhana, A., Studi Magister Informatika, P., Studi Teknik Elektro, P., Ahmad Dahlan, U., & Soepomo, J. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. Jurnal Teknologi Dan Informasi (JATI), 12. <https://doi.org/10.34010/jati.v12i2>