

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SIDAWAI MENGGUNAKAN END USER COMPUTING STATISFACTION (EUCS) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Kiki Haerani^{*1}, Khairul Imtihan², Wafiah Murniati³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Lombok, Lombok Tengah
Email: ¹kikihaerani20@gmail.com, ²khairulimtihan31@gmail.com, ³wafiah.mr@gmail.com

^{*}Penulis Korespondensi

(Naskah masuk: 30 Maret 2024, diterima untuk diterbitkan: 09 Agustus 2024)

Abstrak

Aplikasi Sistem Pendataan Data Pegawai (SIDAWAI) merupakan sebuah aplikasi yang di dirancang sebagai solusi data kepegawaian seperti biodata pegawai, riwayat mutasi jabatan, riwayat kepangkatan, riwayat cuti dan lain sebagainya. Proses penyimpanan, pemusatan data dan pelaporan data kepegawaian yang dapat memudahkan dalam meningkatkan administrasi kepegawaian pada Kabupaten Lombok Tengah sejak tahun 2018. Kualitas informasi pada suatu sistem dapat memberikan pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pengguna, serta tujuan dari penggunaan sistem dapat tercapai ketika sistem digunakan. Penelitian dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan tingkat kesenjangan antara harapan dan kinerja aplikasi. Dalam membuat instrument kuesioner tingkat kepuasan pengguna menggunakan model *End-User Computing Statisfanction (EUCS)*. *EUCS* menggunakan 5 indikator penilaian, diantaranya *Content*, *Format*, *Accurancy*, *Ease of use* dan *Timelines*. Untuk mengukur ke akuratan instrument kusioner dilakukan uji validitas dan reabilitas dengan melibatkan para pakar yang memahami terkait dengan Aplikasi SIDAWAI. Untuk mengetahui jarak kesenjangan antara harapan dan kinerja, serta mengukur kepuasan pengguna pada Aplikasi SIDAWAI dengan metode *IPA (Importance Performance Analysis)* berdasarkan hasil dari pengolahan data kuesioner dari model *End-User Computing Statisfanction (EUCS)*. Dari hasil perhitungan kepuasan pengguna mendapatkan hasil 82,66% yang berarti sangat memuaskan. Kemudian tingkat kesenjangan antara harapan dan kinerja pada Aplikasi SIDAWAI mendapatkan nilai rata-rata sebesar -0,17 dimana harapan lebih besar dari pada kinerja. Berdasarkan diagram kartesius instrumen perlu dipertahankan kualitasnya yaitu C1, C3, A3, E1, E2, E3, E4, dan T1, dan instrumen yang sangat memerlukan perbaikan yaitu F2 san U2.

Kata kunci: Analisis, Kepuasan, Aplikasi SIDAWAI, EUCS, IPA

ANALYSIS OF SIDAWAI APPLICATION USER SATISFACTION USING END USER COMPUTING STATISFACTION (EUCS) AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Abstract

The Employee Data Collection System Application (SIDAWAI) is an application designed as a staffing data solution such as employee biodata, position mutation history, rank history, leave history and so on. The process of storing, centralizing data and reporting personnel data which can facilitate the improvement of personnel administration in Central Lombok Regency since 2018. The quality of information on a system can have a big influence on the level of user satisfaction, and the objectives of using the system can be achieved when the system is used. Research was conducted to determine the level of user satisfaction and the level of gap between expectations and application performance. In making a questionnaire instrument the level of user satisfaction uses the *End-User Computing Statisfanction (EUCS)* model. *EUCS* uses 5 assessment indicators, including *Content*, *Format*, *Accurancy*, *Ease of use* and *Timelines*. To measure the accuracy of the questionnaire instrument, validity and reliability tests were carried out by involving experts who understand related to the SIDAWAI Application. To determine the gap between expectations and performance, and measure user satisfaction with the SIDAWAI Application using the *IPA (Importance Performance Analysis)* method based on the results of processing questionnaire data from the *End-User Computing Statisfanction (EUCS)* model. From the results of the calculation of user satisfaction, the results obtained are 82.66% which means very satisfied. Then the level of the gap between expectations and performance on the SIDAWAI Application gets an average value of -0.17 where expectations

are greater than performance. Based on the Cartesian diagram, the instruments need to maintain their quality, namely C1, C3, A3, E1, E2, E3, E4, and T1, and the instruments that really need improvement are F2 and U2.

Keywords: Analysis, Satisfaction, SIDAWAI App, EUCS, IPA

1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan dilakukan untuk menuju *good governance* dengan memanfaatkan teknologi informasi, dimana memerlukan sistem yang dapat mengkoordinir segala kebutuhan dengan efektif serta efisien (Sunarya and Gaol, 2021) (Ardila *et al.*, 2022). Dengan adanya sistem informasi maka otomatisasi fungsi dan pelayanan pekerjaan dapat tercapai, termasuk otomatisasi sistem sumber daya manusia, penyediaan informasi yang akurat dan tepat waktu tentang pegawai, serta pendistribusian, penyimpanan dan pengambilan informasi elektronik (Puspitasari, Tampubolon and Taruk, 2021). Salah satunya menggunakan aplikasi SIDAWAI. Sistem Informasi Data Pegawai (SIDAWAI) dirancang sebagai solusi data kepegawaian dari biodata pegawai, riwayat mutasi jabatan, riwayat kepangkatan, dan riwayat cuti. Sentralisasi data untuk mengolah berbagai jenis data dan laporan terkait permasalahan sumber daya manusia (SDM). Memfasilitasi peningkatan kebutuhan pengelolaan SDM. Sistem informasi ini dapat digunakan sebagai respon pengelolaan sumber daya manusia, sebagai salah satu upaya dalam memenuhi segala kebutuhan akan informasi data kepegawaian secara akurat, tepat waktu dan bertanggung jawab (Lusiana *et al.*, 2023). Kualitas informasi dalam suatu sistem memberikan pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pengguna (Sari, Ervianingsih and Zahran, 2023). Kepuasan pengguna menjadi acuan atau tolak ukur efektivitas suatu sistem (Mardikaningsih and Darmawan, 2021), tujuan dari penggunaan sistem dapat tercapai ketika sistem digunakan (Pujana, Made Ardwi Pradnyana and Ketut Resika Artha, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara bersama bapak Lukman Hakim (Staf Telematika dan Pengembangan SIM DISKOMINFO Kabupaten Lombok Tengah) dan bapak Zaenudin (Staf Bagian Analisis Informasi Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Lombok Tengah), aplikasi SIDAWAI telah digunakan mulai dari tahun 2018. Aplikasi SIDAWAI sering terjadi *error* yang diakibatkan oleh kesalahan data, dan juga *server down*. Berdasarkan permasalahan tersebut maka, penulis melakukan pengukuran kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIDAWAI yang bertujuan mengukur tingkat kepuasan pengguna dan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Dalam menyusun instrumen penelitian menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), dengan menggunakan 5 indikator penilaian, diantaranya *Content*, *Format*, *Accuracy*, *Ease of use* dan *Timelines*. Manfaat yang

dihasilkan dalam penelitian adalah sebuah rekomendasi yang dapat digunakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Tengah dalam mengambil keputusan terkait dengan pengembangan Aplikasi SIDAWAI.

Novianti Puspitasari dan kawan-kawan pada tahun 2021 mengevaluasi penerapan SIMPEG. Pada BKPPD kota samarinda menggunakan metode EUCS dan HOT-FIT dengan sampel sebanyak 63 pegawai. Dengan 9 hipotesis yang ditemukan yang dimana memiliki pengaruh yang positif dan hipotesis diterima (Puspitasari, Tampubolon and Taruk, 2021). Nidya Wisudawati, Muhammad Ghozi, dan kawan-kawan dalam penelitiannya mengenai penerapan metode IPA dalam menganalisis terhadap pemenuhan harapan pengguna terhadap administrasi kependudukan Kec. Lingsar pada tahun 2023. Penelitian ini dilakukan karena adanya keluhan oleh masyarakat. Menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) dengan pengujian *accidental sampling*, dengan menyebarkan survey terhadap 86 pengguna. Hasil perhitungan sebesar 91% untuk tingkat kesesuaian terhadap 25 atribut, dimana 8 atribut membutuhkan perbaikan dan peningkatan (Wisudawati *et al.*, 2023). Novita Maulana Arochma dan kawan-kawan melakukan penilaian terhadap kepuasan pelanggan pada KAI Access menggunakan model EUCS pada tahun 2023. Dengan tujuan mengetahui variabel apa saja yang dapat meningkatkan dan mengurangi kesenjangan antara harapan dan kinerja aplikasi dari pihak pengguna. Dimana akan dijadikan saran sehingga dapat membuat kemajuan dalam kelangsungan dan kebermanfaatan KAI Access. Berdasarkan analisis, didapatkan pelanggan merasa tidak puas pada instrumen *accuracy*, *content*, *format*, serta *timeliness* KAI Access, dan dibutuhkan perbaikan atas kualitas atribut sehingga mampu membuat kemajuan terhadap persepsi pengguna (Maulana, Ghaitza and Kumallah, 2023). Analisis persepsi pelanggan oleh Arif dan Denny tahun 2019 terhadap sistem informasi E-Campus IAIN Bukit Tinggi dengan framework *End-User Computing Satisfaction* yang bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem E-Campus, serta mengetahui beberapa variabel, dimana dapat berpengaruh terhadap tingkat pemenuhan harapan pelanggan tersebut. Adapun hasil dari data populasi sebanyak 99 dengan hasil analisis koefisien korelasi diperoleh data sebesar 73,3%, artinya terdapat hubungan positif secara statistik antara isi konten, keakuratan, bentuk, kemudahan penggunaan, kepuasan dan ketepatan waktu (Saputra and Savitri, 2020).

Arny lattu, Sihabuddin dan Wisnu jatmiko dalam penelitiannya mengenai analisis pemenuhan harapan user E-Learning melalui langkah-langkah yang ada pada TAM dan EUCS, pada tahun 2022. Dilakukan supaya dapat menentukan komponen-komponen yang dapat berpengaruh terhadap tingkat persepsi user dalam penggunaan e-learning pada SMP kristen 2 salatiga. Penelitian ini menggunakan metode technology acceptance model dimana pemahaman kegunaan, pemahaman kemudahan penggunaan, serta sikap, dan metode end user computing statisfaction terdiri dari isi, ketepatan, tampilan, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu. Dari penelitian ini didapatkan bahwa sikap mahasiswa sangat mempengaruhi dalam kesuksesan penerapan e-learning kemudian didapatkan nilai kepuasan sebesar 96,7% (Lattu, Sihabuddin and Jatmika, 2022).

Mahida hanifa R dan kawan-kawan dalam penelitiannya terkait metode IPA dengan webqual untuk menganalisis kualitas website E-Helth surabaya tahun 2022. Digunakan untuk mengukur tingkat kualitas sistem E-Helt menggunakan webqual 4.0 yang memiliki 3 indikator diantaranya information quality, Usability dan service interaction quality, kemudian IPA sebagai perhitungan. Penentuan sampel menggunakan probability sampling yaitu random rampling. Berdasarkan perhitungan mendapatkan hasil negatif atau kurang dari 0 yaitu dengan nilai -0,06. Dimana mengartikan bahwa, tingkat kinerja masih kurang dan harapan pengguna belum dapat terpenuhi (Hanifah et al., 2022). Rezki dwi putra dan Dedy rahman prehanto pada penelitiannya mengenai analisis ketercapaian harapan user Flip.id dengan EUCS dan TAM method, pada tahun 2021. Bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan user Flip.id dengan sampel pengguna aplikasi Flip.id jawa timur yang ditentukan dengan teknik random sampling. Adapun hasil persentase sebesar 92% terhadap kepuasan pengguna yang berada dalam kategori sangat puas (Putra and Prehanto, 2021). Analisis tingkat kepuasan pengguna pada website bimbingan belajar di luar negeri menggunakan metode CSI dan IPA oleh Kurniawati, Fajrian, dan lily pada tahun 2023. Bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan pengguna serta saran pengembangan bagi sistem education tecnlogy (eductech) oleh schoters yang dimana adalah salah satu perusahaan bimbingan belajar. Pada penelitian ini index kepuasan diukur berdasarkan Usability, Information Quality, Assurance, Reliability, Data Accessibility. Adapun hasil yang didapat yaitu, berdasarkan metode CSI diperoleh nilai sebesar 0,83 atau 83,64%, berarti sangat memuaskan. Kemudian perhitungan menggunakan metode IPA diperoleh tingkat kesesuaian 'sangat sesuai' dimana memiliki nilai pada rentan 80%-100% (Nispi, Kurniawati and Wulandari, 2023).

Penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu adalah analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIDAWAI menggunakan model EUCS (end-user

computing statisfaction) dan IPA (importance performance analysis). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas melalui identifikasi tingkat ketercapaian kepuasan pengguna aplikasi SIDAWAI dan mengetahui apa saja faktor yang perlu ditingkatkan maupun dipertahankan. SIDAWAI sendiri merupakan aplikasi yang belum adanya dilakukan evaluasi mengenai persepsi kepuasan pengguna. Kemudian diharapkan dengan penelitian ini persepsi kepuasan serta faktor yang mempengaruhi dapat diketahui. Sehingga dapat dijadikan rekomendasi dan rujukan untuk meningkatkan kualitas serta kebermanfaatan penggunaan aplikasi secara berkelanjutan EUCS merupakan sebuah framwork, dikemukakan Doll dan Tarkzadeh pada tahun 1988 (Putra, Arman and Hilmi, 2021). EUCS menekankan kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman dalam aspek penggunaan teknologi bagi pengguna akhir (Qholisa and Nudin, 2023). EUCS dapat mengukur kepuasan pengguna dengan membandingkan harapan dan kenyataan (Sari, Nasir and Andryani, 2019) (Hasanah, Waspodo and Rahajeng, 2023), terdri atas 5 (lima) variabel diantaranya isi, tampilan, keakuratan, kemudahan dan ketepatan waktu (Yudistira and Novita, 2022) (Astutik, Amrozi and Amin, 2021) (Kurniasih et al., 2021). EUCS lebih unggul dari pada metode-metode lainnya dalam menilai kepuasan pengguna walaupun dengan berbagai objek penelitian (Astutik, Amrozi and Amin, 2021). IPA adalah metode analisis, dimana diperuntukan untuk mengenal variabel eksekusi yang bernilai tinggi serta hal yang mesti ditekankan sehingga dapat memenuhi kepuasan pengguna, metode ini dikenalkan James serta Martilla tahun 1977 (Qholisa and Nudin, 2023) (Yazid, Wijoyo and Rokhmawati, 2019). IPA dapat diimplementasikan dalam bentuk matrik (Hamzah, Hultari and Purwati, 2022)

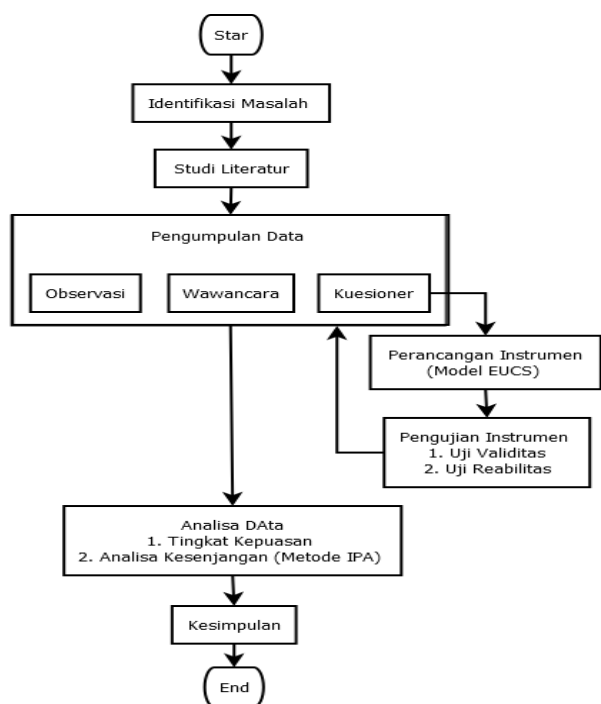
2. METODE PENELITIAN

A. Identifikasi masalah

Merupakan tahapan awal dalam penelitian. identifikasi dilakukan dengan menjabarkan masalah yang dialami secara terukur yaitu mengenai analisis kepuasan pengguna berdasarkan informasi yang telah diperoleh guna merumuskan permasalahan yang terdapat pada objek penelitian yaitu aplikasi SIDAWAI.

B. Studi Literatur

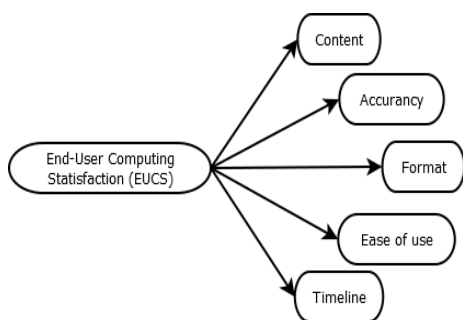
Merupakan tahapan penelitian yang dilakukan guna memperdalam ilmu pengetahuan dimana dilakukan menggunakan Jurnal ilmiah, buku dan artikel yang terkait peneitian yang akan dilakukan (Kurniasih et al., 2021). Dimana dalam hal ini mengenai analisis kepuasan pengguna aplikasi SIDAWAI.



Gambar 1. Alur Penelitian

C. Pengumpulan Data

1. Observasi dilakukan dengan pengamatan secara langsung terhadap aplikasi SIDAWAI
2. wawancara dilakukan kepada beberapa pengguna aplikasi SIDAWAI.
3. Penyebaran kuesioner atau angket yang diawali dari proses penyusunan kuesioner yang dilakukan dengan mengadaptasi indikator pada model EUCS.



Gambar 2. Instrumen EUCS

Penilaian menggunakan *skala likert*, dimana merupakan sebuah instrumen penelitian yang berfungsi untuk mengukur persepsi atau pendapat seseorang mengenai obyek penelitian (Arisoemaryo *et al.*, 2022). Dapat dilihat di tabel 1.

Tabel 1. Skala Likert (Purbobinuko Kurnia Z. and Wurianing R., 2020)

Performance	Skla	infortance
Sangat Tidak Puas (STP)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)
Tidak Puas (TP)	2	Tidak Setuju (TS)
Ragu-Ragu (R)	3	Ragu-Ragu (R)
Puas (P)	4	Setuju (S)
Sangat Puas (SP)	5	Sangat Setuju (SS)

Penyebaran kuesioner dilakukan kepada admin aplikasi SIDAWAI diseluruh OPD Kabupaten Lombok Tengah sebagai responden.

D. Uji instrumen penelitian

1 Uji validitas

Dilakukan untuk mengetahui tingkat keakuratan instrumen sebagai alat ukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIDAWAI. Kuesioner bernilai valid jika r hitung lebih besar dari r tabel (Hamzah, Hultari and Purwati, 2022) (Ayu Rinjani and Prehanto, 2021).

$$r_{xy} = \frac{n \sum ab - (\sum a)(\sum b)}{\sqrt{n \sum a^2 - (\sum a)^2} \sqrt{n \sum b^2 - (\sum b)^2}} \quad (1)$$

Keterangan :

n = Banyak sampel

a = Skor masing-masing pernyataan

b = Skor total

2 Uji Relibilitas

Digunakan sebagai uji konsisten kuesioner sebagai instrumen penelitian untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi SIDAWAI. Dimana variable dikatakan *reliable* jika *alpha Cronbach's* $> 0,6$ (Ayu Rinjani and Prehanto, 2021) (Yazid, Wijoyo and Rokhmawati, 2019) (Hamzah, Hultari and Purwati, 2022).

$$\alpha = \left[\frac{n}{n-1} \right] \cdot \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (2)$$

Keterangan:

α = nilai *Cronbach's Alpha*.

σ^2 = jumlah varian skor setiap item

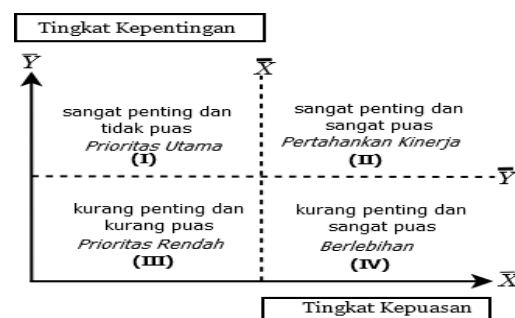
σ_t^2 = varian total

n = jumlah item pertanyaan

E. Analisis Data

1 IPA

Analisis data dilakukan menggunakan metode IPA untuk mengkaji aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan dan perlu dipertahankan kinerjanya pada aplikasi serta menentukan tingkat kepuasan terhadap pelayanan aplikasi SIDAWAI. Metode IPA dilakukan dengan pemetaan hasil perhitungan pada diagram kartesius (Ayu Rinjani and Prehanto, 2021).

Gambar 3 Diagram Kartesius IPA (Qholisa and Nudin, 2023) (Trisna *et al.*, 2019)

a. Analisis tingkat kepuasan

Dilakukan dengan mengolah data jawaban dari responden dimana digunakan untuk mengetahui seberapa besar rasa puas yang dirasakan pengguna terhadap aplikasi SIDAWAI. Adapun untuk mengukur tingkat kepuasan menggunakan *CSI*. *CSI* merupakan suatu alat ukur untuk mengetahui seberapa besar kepuasan *user* secara menyeluruh dimana dilihat dari seberapa penting instrumen yang di ukur. *CSI* disimulasikan Bhothe tahun 1996, yang digambarkan dalam perhitungan keseluruhan seperti tabel 2. Dimana, nilai rata-rata harapan (y) di jumlahkan hingga menghasilkan nilai Y kemudian hasil kali y dengan x yaitu jumlah rata-rata kinerja dan harapan, sehingga menghasilkan nilai T (Purbobinuko Kurnia Z. and Wurianing R., 2020)

Tabel 2. Kriteria Tingkat Kepuasan *CSI* (Purbobinuko Kurnia Z. and Wurianing R., 2020)

Atribut	Harapan/ kepentingan (y)	Kinerja (x)	Skor (S)
	Rentan 1-5	Rentan 1-5	(y x x)
Nilai Total	Total (y) = Y		Total (S) = T

Adapun rumusnya adalah:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\% \quad (3)$$

Keterangan:

T = Poin total

5 = Poin maksimal skala ukur

Y = Poin total harapan

Tabel 3. Kriteria Kepuasan *CSI* (Purbobinuko Kurnia Z. and Wurianing R., 2020)

Poin (%)	Keterangan
81%-100%	Sangat Puas
66%-80.99%	Puas
51%-65.99%	Cukup Puas
35%-50.99%	Kurang Puas
0%-34.99%	Tidak Puas

2 Analisis Kuadran IPA

Menentukan prioritas dari instrumen layanan, dimana perlu adanya pertahanan ataupun peningkatan. Rumusnya yaitu;

$$\bar{X}_t = \frac{\sum X_t}{n} \quad (4)$$

$$\bar{Y}_t = \frac{\sum Y_t}{n} \quad (5)$$

Keterangan :

X_t = Rata-rata nilai kinerja

Y_t = Rata-rata nilai kepentingan

n = Total sampel

Hasil rata-rata kinerja total (x) serta rata-rata kepentingan total (y) pada kuadran *IPA*.

Rumus menghitung nilai x dan y yaitu:

$$\bar{X}_t = \frac{\sum X_t}{K} \quad (6)$$

$$\bar{Y}_t = \frac{\sum Y_t}{K} \quad (7)$$

Ket:

$\bar{X}_t$ = Rata-rata nilai kinerja seluruh instrumen

$\bar{Y}_t$ = Rata-rata nilai harapan seluruh instrumen

K = Banyak instrumen

Analisis GAP dilakukan untuk menilai kesenjangan kinerja dan kepentingan, yang mana jika kinerja lebih besar dari kepentingan bernilai positif dan jika kepentingan lebih besar dari kinerja bernilai negatif (Yusuf and Subhan, 2019)

$$Q_i = Performance_i - Importance_i \quad (8)$$

Ket:

Q_i = Nilai GAP

$Performance_i$ = total kinerja

$Importance_i$ = total kepentingan

3. HASIL DAN ANALISIS

3.1 Uji Instrmen Penelitian)

3.1.1 Uji Validitas Instrumen

Validasi instrumen diperoleh dari 30 responden yang memiliki karakteristik yang serupa dengan sampel aslinya. Instrumen dikatakan bernilai valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada tahap signifikansi 0,05. Berdasarkan jumlah responden maka diperoleh R tabel sebesar 0,361. Uji validitas diperoleh pada tanggal 24 januari sampai 1 februari 2024. Hasil diperoleh menggunakan software SPSS, dimana nantinya variabel yang bernilai valid akan digunakan sebagai instrumen tetap dalam melakukan penelitian sedangkan variabel yang bernilai tidak valid dapat dilakukan uji ulang atau dibuang. Adapun hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Nilai Validitas Uji Instrumen

Kode instrumen	rhitung	rtabel	Keterangan valid (V)
C1	0,468	0,361	V
C2	0,613	0,361	V
C3	0,705	0,361	V
C4	0,531	0,361	V
A1	0,462	0,361	V
A2	0,528	0,361	V
A3	0,617	0,361	V
F1	0,798	0,361	V
F2	0,720	0,361	V
F3	0,732	0,361	V
F4	0,584	0,361	V
E1	0,790	0,361	V
E2	0,792	0,361	V
E3	0,723	0,361	V
E4	0,742	0,361	V
T1	0,778	0,361	V
T2	0,859	0,361	V
T3	0,871	0,361	V
U1	0,554	0,361	V
U2	0,727	0,361	V

3.2 Uji Reliability Instrumen

Pengujian tingkat reliabilitas dilakukan menggunakan aplikasi SPSS. Dimana variable dikatakan berniali *reliable* apabila α *Cronbach's* $> 0,6$ (Ayu Rinjani and Prehanto, 2021) (Yazid, Wijoyo and Rokhmawati, 2019) (Hamzah,

Hultari and Purwati, 2022). Hasil dari pengujian seperti pada gambar dibawah ini.

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C1	81.1333	57.568	.448	.941
C2	80.9667	55.895	.580	.939
C3	81.0333	55.620	.665	.938
C4	81.0667	55.444	.477	.941
A1	80.9667	56.861	.442	.941
A2	81.0000	56.276	.464	.941
A3	81.1000	55.955	.565	.939
F1	81.0333	53.482	.758	.936
F2	81.3667	52.447	.681	.938
F3	81.1000	53.748	.689	.937
F4	81.0667	55.926	.545	.939
E1	80.8667	53.499	.778	.936
E2	80.8333	53.454	.779	.936
E3	80.9333	53.375	.662	.938
E4	81.1000	54.162	.718	.937
T1	80.9667	52.723	.743	.936
T2	81.0667	52.340	.834	.934
T3	81.0000	52.000	.837	.934
U1	81.1000	56.300	.516	.940
U2	81.0000	54.483	.699	.937

Gambar 4. Nilai Uji Reabilitas Setiap Instrumen

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.941	20

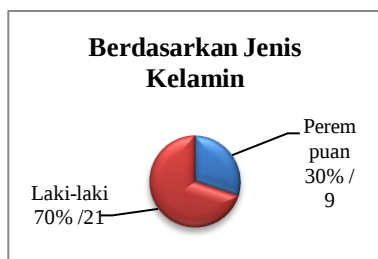
Gambar 5. Nilai Uji Reabilitas

Berdasarkan *alpha Cronbach's* yang didapat, instrumen dinyatakan reliabel dimana *alphaCronbach's* $0,941 > 0,6$. Setelah selesai di uji selanjutnya instrumen disebarkan kepada sampel penelitian yang telah ditetapkan yang berjumlah 30 responden.

3.3 Analisis Data

3.3.1 Analisis Responden

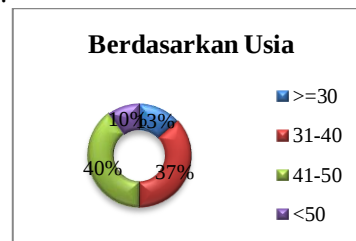
Berdasarkan dari hasil analisis ditemukan bahwa terdapat 30 responden atau narasumber yang mengisi kuesioner yang dimana sebesar 70% narasumber Laki-Laki dan 30% narasumber perempuan. Adapun tabel persentase dapat dilihat pada gambar 6.



Gambar 6. Persentase Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin

Selain itu, dari jumlah 30 responden diketahui bahwa berdasarkan rentan usia terdapat 13% responden berusia kurang dari 30 tahun, 37% berusia

31 – 40, 40% berusia 41– 50, 10% berusia lebih dari 50 tahun.



Gambar 7. Persentase Responden Berdasarkan Usia

3.4 Analisis EUCS

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.904 ^a	.817	.779	.548

a. Predictors: (Constant), *timeliness*, *ease of use*, *Accuracy*,

Format, *Content*

Gambar 8. Tingkat pengaruh EUCS terhadap kepuasan pengguna

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa tingkat pengaruh metode EUCS terhadap aplikasi SIDAWAI sebesar 81% yang diana 19% dipengaruhi oleh aspek diluar model EUCS.

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	32.168	5	6.434	21.450	.000 ^b
Residual	7.199	24	.300		
Total	39.367	29			

a. Dependent Variable: user satisfaction

b. Predictors: (Constant), *timeliness*, *ease of use*, *Acurancy*, *Format*, *Content*

Gambar 9. Pengaruh EUCS terhadap kepuasan pengguna

Berdasarkan dari jumlah 30 responden diketahui bahwa berdasarkan rentan usia terdapat 13% responden berusia kurang dari 30 tahun, 37% berusia 31 – 40, 40% berusia 41– 50, 10% berusia lebih dari 50 tahun.

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.018	.848		.983
	Content	-.075	.099	-.150	.459
	Accuracy	.258	.121	.408	.044
	Format	.023	.065	.050	.729
	ease of use	.217	.070	.432	.005
	timeliness	.178	.087	.319	.052

a. Dependent Variable: user satisfaction

Gambar.10. Variabel EUCS Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa variabel *conten* berpengaruh sebesar -07%, variabel *acurancy* sebesar 25%, variabel *format* sebesar 0,2%, *ease op use* sebesar 21% dan *timelines* sebesar 17% terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIDAWAI.

3.5 Analisis IPA

Analisis IPA dilakukan supaya mengetahui kesesuaian atau kepuasan pengguna serta

mengidentifikasi tingkat kesenjangan berdasarkan kinerja dan harapan terhadap atribut-atribut yang dimiliki yang dimana dilihat oleh Aplikasi SIDAWAI. Adapun hasil perhitungan harapan serta kinerja seperti Tabel 5.

Tabel 5. Nilai Harapan (*Importance*)

<i>Instrument</i>	<i>Total</i>	
<i>Code</i>	<i>Importance</i>	<i>Average</i>
C1	136	4.53
C2	130	4.33
C3	133	4.43
C4	129	4.30
A1	126	4.20
A2	129	4.30
A3	132	4.40
F1	128	4.27
F2	115	3.83
F3	123	4.10
F4	127	4.23
E1	132	4.40
E2	132	4.40
E3	133	4.43
E4	133	4.43
T1	132	4.40
T2	122	4.07
T3	127	4.23
U1	130	4.33
U2	132	4.40

Tabel 6. Nilai Kinerja (*Performance*)

<i>Instrument</i>	<i>Total</i>	
<i>Code</i>	<i>Performance</i>	<i>Average</i>
C1	126	4.20
C2	124	4.13
C3	128	4.27
C4	126	4.20
A1	121	4.03
A2	123	4.10
A3	126	4.20
F1	122	4.07
F2	105	3.50
F3	118	3.93
F4	126	4.20
E1	131	4.37
E2	129	4.30
E3	133	4.43
E4	129	4.30
T1	128	4.27
T2	117	3.90
T3	117	3.90
U1	126	4.20
U2	121	4.03

Tabel 7. CSI

kode instrumen	y	y	y X x
C1	4.53	4.20	19.04
C2	4.33	4.13	17.91
C3	4.43	4.27	18.92
C4	4.30	4.20	18.06
A1	4.20	4.03	16.94
A2	4.30	4.10	17.63
A3	4.40	4.20	18.48
F1	4.27	4.07	17.35
F2	3.83	3.50	13.42
F3	4.10	3.93	16.13
F4	4.23	4.20	17.78
E1	4.40	4.37	19.21
E2	4.40	4.30	18.92
E3	4.43	4.43	19.65
E4	4.43	4.30	19.06
T1	4.40	4.27	18.77

kode instrumen	y	y	y X x
T2	4.07	3.90	15.86
T3	4.23	3.90	16.51
U1	4.33	4.20	18.20
U2	4.40	4.03	17.75

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah kepentingan rata-rata dan kinerja rata-rata seperti pada tabel 7.

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\% = \frac{355,59}{5(87,01)} \times 100\%$$

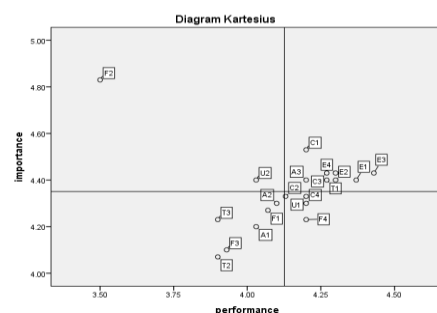
$$CSI = 82,71\%$$

Berdasarkan hasil akhir perhitungan diketahui sebesar 82,71%, dimana berdasarkan tabel 1 kriteria tingkat kepuasan, didapatkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada pada rentan nilai 81%-100%, yang dimana berarti pengguna Sangat Puas, terhadap Aplikasi SIDAWAI. Berdasarkan dari hasil analisis tingkat kesenjangan antara harapan dan kinerja pada Aplikasi SIDAWAI berdasarkan hasil penilaian seperti pada tabel dibawah ini.

Tabel 8. Analisis Hasil GAP

kode instrumen	Gap
C1	-0.33
C2	-0.20
C3	-0.17
C4	-0.10
Rata-rata	-0.20
A1	-0.17
A2	-0.20
A3	-0.20
Rata-rata	-0.19
F1	-0.20
F2	-1.33
F3	-0.17
F4	-0.03
Rata-rata	-0.18
E1	-0.03
E2	-0.10
E3	0.00
E4	-0.13
Rata-rata	-0.07
T1	-0.13
T2	-0.17
T3	-0.33
Rata-rata	-0.21
U1	-0.13
U2	-0.37
Rata-rata	-0.25
Total Rata-Rata	-0,17

Hasil Analisis Gap seperti pada tabel 8 dimana rata-rata nilai gap semua instrumen adalah sebesar -0,17.



Gambar 8 Diagram Kartesius

Berdasarkan gambar 8. Dapat dilihat penggambaran dari hasil pengelompokan variabel instrumen berdasarkan skala kepentingan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, yaitu:

1) Kuadran I

Tingkat kinerja lebih rendah dari tingkat kepentingan pengguna, sehingga memerlukan peningkatan. Adapun yang termasuk didalamnya, yaitu:

- a). Aplikasi memiliki tampilan warna yang sangat menarik (*format*) (F2)
- b). Layanan yang diberikan aplikasi SIDAWAI sudah sesuai kebutuhan (*user satisfaction*) (U2)

2) Kuadran II

Variabel memiliki peran utama serta memiliki kinerja yang baik, sehingga Aplikasi SIDAWAI perlu mempertahankan kinerjanya. Adapun yang termasuk didalamnya yaitu:

- a) SIDAWAI memberikan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna (*content*) (C1)
- b) Isi informasi yang ditampilkan mudah dipahami (*content*) (C2)
- c) Informasi yang di tampilkan sangat jelas (*content*) (C3)
- d) Isi layanan sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna (*content*) (C4)
- e) Isi dari informasi dapat diandalkan dan terpercaya (*accuracy*) (A3)
- f) Aplikasi SIDAWAI mudah di akses (*ease of use*) (E1)
- g) Aplikasi SIDAWAI mudah digunakan (*ease of use*) (E2)
- h) Aplikasi SIDAWAI dapat diakses dimana saja dan kapan saja (*ease of use*) (E3)
- i) Aplikasi SIDAWAI dapat dipelajari dengan mudah (*ease of use*) (E4)
- j) Informasi yang dibutuhkan pengguna dapat diakses dengan cepat (*timelines*) (T1)
- k) Pengguna merasa puas selama dalam menggunakan aplikasi SIDAWAI (*user satisfaction*) (U1)

3) Kuadran III

Tingkat kinerja dan kepentingan rendah dimana kinerja aplikasi bernilai sedang serta pengguna tidak memiliki harapan tinggi, sehingga aplikasi tidak perlu menitik beratkan untuk perbaikan atribut pada kuadran ini. yaitu:

- a). Informasi yang tersedia tepat dan akurat (*accuracy*) (A1)
- b). Struktur tampilan menu mudah dipahami (*format*) (F1)
- c). Informasi yang tersedia jelas (*Accuracy*) (A2)
- d). Tampilan layout yang mempermudah pengguna (*format*) (F3)
- e). Informasi yang ditampilkan selalu terupdate (*timelines*) (T2)

- f). Penyampaian informasi dengan tepat waktu (*timelines*) (T3)

4) Kuadran IV

Memiliki kepentingan rendah dan kinerja tinggi. Dimana atribut pada kuadran ini tidak terlalu dirasakan manfaatnya, sehingga dianggap berlebihan, yaitu:

- a) Memiliki format tampilan yang jelas (*format*) (F4)

3.3 Saran perbaikan

Terdapat variabel dengan nilai rendah sehingga perlu perbaikan maka direkomendasikan beberapa perbaikan yang dapat dilakukan, diantaranya::

1) Pada kuadran I yaitu;

- a) Aplikasi memiliki tampilan warna yang sangat menarik (*format*) (f2). Pengembang harus memperhatikan tampilan warna yang lebih menarik pada aplikasi, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

2) Pada kuadran II yaitu;

- a) Sidawai memberikan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna (*content*) (C1). Informasi disediakan sesuai dengan yang pengguna butuhkan.
- b) Isi informasi yang ditampilkan mudah dipahami (*content*) (C2). Menyediakan informasi yang mudah untuk dipahami pengguna
- c) Informasi yang di tampilkan sangat jelas (*content*) (C.3). Menyediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami pengguna.
- d) Isi layanan sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna (*content*) (C4). Isi atau informasi yang ditampilkan harus sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna
- e) Isi dari informasi dapat diandalkan dan terpercaya (*accuracy*) (A3). Memberikan informasi yang terpercaya.
- f) Aplikasi SIDAWAI Mudah di akses (*ease of use*)(E1). Aplikasi dapat dikembangkan menjadi aplikasi mobile sehingga mudah diakses menggunakan perangkat elektronik lain selain laptop/pc.
- g) Aplikasi SIDAWAI mudah digunakan (*ease of use*) (E2) aplikasi memiliki panduan umum penggunaan dan memiliki tampilan yang terstruktur dan mudah dipahami
- h) Aplikasi SIDAWAI dapat diakses dimana saja dan kapan saja (*ease of use*) (E3). Aplikasi dapat di kembangkan menjadi mobile
- i) Aplikasi SIDAWAI dapat dipelajari dengan mudah (*ease of use*) (E4). Mengembangkan tampilan yang menarik terstruktur sehingga mudah dipelajari
- j) Informasi yang dibutuhkan pengguna dapat diakses dengan cepat (*timelines*) (T1). Aplikasi dapat mempercepat proses pencarian data.

4 KESIMPULAN

- 1) Berdasarkan hasil dari evaluasi kualitas layanan aplikasi Sidawai menggunakan perhitungan CSI didapatkan bahwa pengguna merasa sangat puas akan kinerja atau layanan yang telah di berikan Aplikasi SIDAWAI.
- 2) Berdasarkan dari tingkat kesenangan antara kinerja dan harapan dimana tingkat kesesuaian bernilai negatif. Dimana nilai *content* (C) dengan rata-rata sebesar -0,20, *Accuracy* (A) dengan rata-rata nilai -0,19, *Format* (F) dengan rata-rata sebesar -0,18, *ease of use* (E) dengan rata-rata -0,07, *timelines* (T) dengan rata-rata -0,21, *user satisfaction* (U) dengan rata-rata sebesar -0,25. Dimana membuktikan bahwa tingkat kinerja aplikasi SIDAWAI belum memenuhi harapan responden. Dimana tingkat harapan lebih besar dari tingkat kinerja aplikasi, sehingga masih harus meningkatkan kualitas guna memenuhi persepsi pengguna.
- 3) Berdasarkan hasil perhitungan dengan diagram kartesius, menghasilkan instrumen yang berkualitas dan perlu dipertahankan kualitasnya yaitu dengan kode instrumen C1, C2, C3, C4, A3, E1, E2, E3, E4, dan U1, sedangkan instrumen yang sangat memerlukan perbaikan yaitu dengan kode instrumen F2 dan U2.

DAFTAR PUSTAKA

- ARDILA, K. *et al.* 2022 'Analysis of User Satisfaction Level Of E-Pkh Application Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Method', pp. 1–8.
- ARISOEMARYO, B.S. *et al.* 2022 'Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi JMO dimana dalam penelitian ini penulis menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS)', *Jurnal Responsif*, 4(1), pp. 110–117. Available at: <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jti/article/view/724>.
- ASTUTIK, I.N., AMROZI, Y. AND AMIN, F.M. 2021 'Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Di Uin Sunan Ampel Surabaya Menggunakan End User Computing Satisfaction', 2(11).
- AYU RINJANI, A.D. AND PREHANTO, D.R. 2021 'Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode Eucs Dan Ipa', *Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 10(2), P. 123. Available At: <https://doi.org/10.35889/jutisi.v10i2.655>.
- HAMZAH, M.L., HULTARI, L.A. AND PURWATI, A.A. 2022 'Analysis Of E-Library Based On Level Of User Satisfaction Using Eucs And Ipa Methods', 4(1), Pp. 599–610.
- HANIFAH, M.R. *et al.* 2022 'Analisis Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Kualitas Website E-Health Surabaya (Studi Kasus : E-Health Surabaya)', *Jurnal Information System & Artificial Intelligence*, 2(2), Pp. 83–89.
- HASANAH, A.U., WASPODO, B. AND RAHAJENG, E. 2023 'Analysis Of Mypertamina Application User Satisfaction Using End User Computing Satisfaction Method', 4(1), Pp. 13–34.
- Kurniasih, I. *Et Al.* 2021 'Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode Eucs', 8(1).
- LATTU, A., SIHABUDDIN AND JATMIKA, W. 2022 'A Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Learning Dengan Metode Tam Dan Eucs', *Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi (Jursistekni)*, 4(1), Pp. 39–50. Available At: <https://doi.org/10.52005/Jursistekni.V4i1.115>.
- LUSIANA, U. *et al.* 2023 'Pendampingan Dan Pelatihan Penggunaan Aplikasi "Sidawai" Bagi Karyawan Di Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Bagian Sekretariat', 10, Pp. 678–689.
- MARDIKANINGSIH, R. AND DARMAWAN, D. 2021 'Peranan Sistem Informasi Persediaan Terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kegunaan Yang Dirasakan, Dan Kepuasan Pengunjung Toko Buku', *Realible Accounting Journal*, 1(1), Pp. 43–57. Available At: <https://doi.org/10.36352/Raj.V1i1.135>.
- MAULANA, N., GHAITZA, E. AND KUMALLAH, N. 2023 'Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Kai Access Dengan Pendekatan End-User Computing Satisfaction', *Jurnal Sains Dan Teknologi (Jsit)*, 3(2), Pp. 221–232.
- NISPI, F., KURNIAWATI, A. AND WULANDARI, L. 2023 'Analysis Of User Satisfaction Level On Study Abroad Guidance Website Using Customer Satisfaction Index (Csi) And Importance Performance Analysis (Ipa) Methods', *International Research Journal Of Advanced Engineering And Science*, 8(3), Pp. 1–7.
- PUJANA, G., MADE ARDWI PRADNYANA, I. AND KETUT RESIKA ARTHA, I. 2023 'Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs) Di Smp Negeri 1 Sukasada', *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (Karmapati)*, 12(1), Pp. 57–66. Available At: <http://ditpsmp.kemdikbud.go.id/erapor/>.
- PURBOBINUKO KURNIA Z. AND WURIANING R. 2020 'Analisis Kepuasan Dengan Metode Csi Dan Ipa Terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Di Rs. Dr Soetarto Yogyakarta', *Health Information Management Journal Issn*, 8(2), Pp. 2655–9129.
- PUSPITASARI, N., TAMPUBOLON, W. AND TARUK, M. 2021 'Analisis Metode Eucs Dan Hot-Fit Dalam Mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg)',

- Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi*, 4(1), Pp. 1–10.
- PUTRA, L.M., ARMAN AND HILMI, K. 2021 ‘Analisis Kepuasan Terhadap Portal Mahasiswa Sistem Informasi Stmik Indonesia Padang Menggunakan Eucs’, *Indonesian Journal On Computer And Information Technology*, 6(2), Pp. 168–180. Available At: [Http://Ejournal.Bsi.Ac.Id/Ejurnal/Index.Php/Ijc it%0aanalisis](http://Ejournal.Bsi.Ac.Id/Ejurnal/Index.Php/Ijc%0aanalisis).
- PUTRA, R.D. AND PREHANTO, D.R. 2021 ‘Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip . Id Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Tam) Dan End User Computing Satisfaction (Eucs)’, *Jeisbi(Journal Of Emerging Information Systems And Business Intelligence)*, 02(04), Pp. 19–26.
- QHOLISA, S.N. AND NUDIN, S.R. 2023 ‘Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jconnect Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) Dan Importance Performance Analysis (Ipa)’, *Journal Of Emerging Information Systems And Business Intelligence*, 04(02), Pp. 77–87. Available At: [Https://Ejournal.Unesa.Ac.Id/Index.Php/Jeisbi/Article/View/54974](https://Ejournal.Unesa.Ac.Id/Index.Php/Jeisbi/Article/View/54974).
- SAPUTRA, B. AND SAVITRI, DIAN 2020 ‘Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus Sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna’, 8(3).
- SARI, N., ERVIANINGSIH AND ZAHARAN, I. 2023 ‘Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadapkepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rs “X” Kota Palopo’, *Jurnal Surya Medika*, 9(2), Pp. 220–224.
- SARI, N.P., NASIR, M. AND ANDRYANI, R. 2019 ‘Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Paytren Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction’, *Bina Darma Conference On Computer Science*, Pp. 112–122. Available At: [Http://Conference.Binadarma.Ac.Id/Index.Php/Bdccc/Article/View/73](http://Conference.Binadarma.Ac.Id/Index.Php/Bdccc/Article/View/73).
- SUNARYA, R. AND GAOL, P.L. 2021 ‘Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Kepegawaian (Sipeg) Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Direktorat Jenderal Energi Baru , Risan Sunarya , Porman Lumban Gaol Biro Sumber Daya Manusia (Biro Sdm) Kementerian Energi Dan Sumber Daya’, *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 3(1), Pp. 29–56.
- TRISNA *et al.* 2019 ‘Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Swalayan Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Model Kano’, *Industrial Engineering Journal*, 8(1), Pp. 16–21. Available At: [Https://Doi.Org/10.53912/Iejm.V8i1.376](https://Doi.Org/10.53912/Iejm.V8i1.376).
- WISUDAWATI, N. *et al.* 2023 ‘Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (Ipa) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti The Use Of Importance-Performance Analysis In Evaluating Public Satisfaction With Population A’, *Integrasi*, 8(1), Pp. 32–39.
- YAZID, M.A., WIJOYO, S.H. AND ROKHMAWATI, R.I. 2019 ‘Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Eucs (End-User Computing Satisfaction) Dan Ipa (Importance Performance Analysis)’, *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(9), Pp. 8496–8505. Available At: [Http://J-Ptiik.Ub.Ac.Id](http://J-Ptiik.Ub.Ac.Id).
- YUDISTIRA, A. AND NOVITA, D. 2022 ‘Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (Eucs)’, *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(2), Pp. 176–188. Available At: [Https://Doi.Org/10.35957/Jtsi.V3i2.3059](https://Doi.Org/10.35957/Jtsi.V3i2.3059).
- YUSUF, V.G. AND SUBHAN, A. 2019 ‘Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index’, *Sintesa*, Pp. 333–342.