

Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Aplikasi my UNJANI di Universitas Jenderal Achmad Yani Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Celvina Nur Fadilah*, Irma Santikarama, Faiza Renaldi, Zikri Fadilah

Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

Email: cnf.22@si.unjani.ac.id*, irma.santikarama@lecture.unjani.ac.id,

faiza.renaldi@unjani.ac.id, zikri.fadilah@unjani.ac.id

Keywords:

End-User Computing Satisfaction; user satisfaction; academic information system; myUNJANI.

Abstract

The development of information technology has encouraged higher education institutions to implement digital academic information systems to improve service quality and facilitate academic activities. However, the success of such systems depends on user satisfaction, particularly students as the main users. The myUNJANI application developed by Universitas Jenderal Achmad Yani requires periodic evaluation to determine whether the provided services meet student expectations. This study aims to evaluate student satisfaction with the myUNJANI application using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method based on five dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. This research employed a quantitative descriptive approach. Data were collected through an online questionnaire distributed to 199 active students from the 2022, 2023, and 2024 cohorts who had used the myUNJANI application. Data analysis was conducted using descriptive statistical analysis with IBM SPSS Statistics version 25. The results showed that all EUCS dimensions were categorized as satisfied. The content dimension obtained the highest mean score of 3.95, indicating that students perceived the information provided by the application as relevant and useful. Meanwhile, the format dimension obtained the lowest mean score of 3.66, suggesting that the interface and information presentation still have opportunities for improvement. In conclusion, the myUNJANI application has successfully met student needs in supporting academic activities, although interface optimization is still required to enhance user experience.

Kata Kunci:

End-User Computing Satisfaction; Kepuasan Pengguna; Sistem Informasi Akademik; myUNJANI.

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong perguruan tinggi untuk menerapkan sistem informasi akademik digital guna meningkatkan kualitas layanan dan mendukung aktivitas akademik mahasiswa. Keberhasilan penerapan sistem tersebut sangat bergantung pada tingkat kepuasan pengguna, khususnya mahasiswa sebagai pengguna utama. Aplikasi myUNJANI yang dikembangkan oleh Universitas Jenderal Achmad Yani perlu dievaluasi secara berkala untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi myUNJANI menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) berdasarkan lima dimensi, yaitu content,

accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner daring kepada 199 mahasiswa aktif angkatan 2022, 2023, dan 2024 yang telah menggunakan aplikasi myUNJANI. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS berada pada kategori puas. Dimensi content memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,95 yang menunjukkan bahwa informasi dalam aplikasi telah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Sementara itu, dimensi format memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 3,66 sehingga aspek tampilan dan penyajian informasi masih perlu ditingkatkan. Kesimpulannya, aplikasi myUNJANI telah mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam mendukung kegiatan akademik, namun pengembangan antarmuka masih diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk pendidikan tinggi (Ariska & Rudi Sanjaya, 2024). Pemanfaatan sistem informasi akademik menjadi salah satu bentuk implementasi transformasi digital di perguruan tinggi yang bertujuan meningkatkan efektivitas layanan administrasi, proses pembelajaran, dan penyampaian informasi kepada sivitas akademika. Sistem informasi akademik memungkinkan mahasiswa memperoleh informasi akademik secara cepat, akurat, dan *real-time* sehingga mampu mendukung kelancaran proses akademik (Melgis et al., 2024). Oleh karena itu, kualitas sistem informasi akademik menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan implementasi layanan digital di perguruan tinggi.

Universitas Jenderal Achmad Yani mengembangkan aplikasi *myUNJANI* sebagai sistem informasi akademik berbasis *mobile* yang menyediakan berbagai fitur layanan akademik, seperti *dashboard* yang menampilkan ringkasan akademik dan pengumuman, menu jadwal kuliah, informasi nilai akademik, informasi tagihan, serta akses terhadap materi perkuliahan, tugas, dan absensi melalui menu *Sinau*. Aplikasi ini digunakan secara aktif oleh mahasiswa dalam mendukung kegiatan akademik sehingga kualitas layanan yang diberikan perlu dievaluasi secara berkala (Saputra & Sanjaya, 2023). Berdasarkan hasil observasi awal terhadap 20 mahasiswa aktif Universitas Jenderal Achmad Yani, diperoleh hasil yang menunjukkan adanya variasi persepsi dalam penggunaan aplikasi *myUNJANI*. Sebagian mahasiswa menyatakan bahwa aplikasi telah membantu dalam mengakses informasi akademik, sedangkan sebagian lainnya masih mengalami kendala teknis, keterbatasan fitur absensi, serta belum tersedianya fasilitas pembayaran tagihan akademik secara langsung. Variasi persepsi tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan aplikasi *myUNJANI* perlu dievaluasi secara komprehensif guna memperoleh gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna.

Evaluasi kepuasan pengguna merupakan salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk menilai keberhasilan implementasi suatu sistem informasi dan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna (Ismatullah et al., 2022). Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna adalah *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

yang diperkenalkan oleh (Doll & Torkzadeh, 1988). Metode ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, sehingga mampu memberikan gambaran mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas suatu sistem informasi secara komprehensif (Farisi & Zuraidah, 2022).

Berbagai penelitian telah menerapkan metode EUCS untuk mengevaluasi kepuasan pengguna pada berbagai sistem informasi. (Rachmawati & Krisbiantoro, 2021) menunjukkan bahwa dimensi *content*, *accuracy*, dan *ease of use* memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-learning*. (Istianah & Yustanti, 2022) menemukan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi Jenius berada pada kategori sangat puas meskipun tidak seluruh dimensi EUCS memberikan pengaruh yang sama. Selanjutnya, (Nurdin & Lubis, 2024) melaporkan bahwa seluruh dimensi EUCS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik dengan dimensi *ease of use* memberikan kontribusi paling tinggi. Penelitian (Putra et al., 2023) juga menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS berada pada kategori puas pada sistem *e-learning*, sedangkan (Triandika et al., 2021) melaporkan bahwa tingkat kepuasan pengguna situs *e-learning* Universitas Terbuka berada pada kategori cukup puas. Hasil-hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa metode EUCS efektif digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna pada berbagai jenis sistem informasi.

Meskipun penelitian mengenai evaluasi kepuasan pengguna menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian masih berfokus pada sistem *e-learning*, aplikasi perbankan digital, maupun sistem informasi akademik di perguruan tinggi lain. Hingga saat ini belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi *myUNJANI* sebagai sistem informasi akademik Universitas Jenderal Achmad Yani menggunakan lima dimensi EUCS. Selain itu, belum tersedia bukti empiris mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi *myUNJANI* berdasarkan lima dimensi *End-User Computing Satisfaction*. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*). Berdasarkan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi *myUNJANI* menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) berdasarkan lima dimensi utama sehingga diperoleh gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan mahasiswa pada setiap dimensi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani terhadap aplikasi *myUNJANI* menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), serta mengidentifikasi dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi dan terendah.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi *myUNJANI*, sebagaimana diterapkan pada penelitian evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi akademik (Irwanzar, 2022). Metode EUCS digunakan karena

mampu mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* (Doll & Torkzadeh, 1988).

Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Universitas Jenderal Achmad Yani dengan objek penelitian berupa aplikasi *myUNJANI*. Subjek penelitian adalah mahasiswa aktif angkatan 2022, 2023, dan 2024 yang telah menggunakan aplikasi *myUNJANI*. Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 9 Juni 2026 sampai dengan 26 Juni 2026.

Teknik Pengumpulan Data

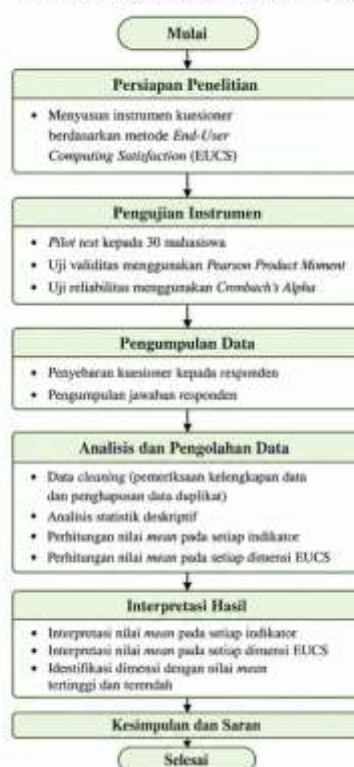
Populasi penelitian berjumlah 6.322 mahasiswa aktif Universitas Jenderal Achmad Yani angkatan 2022, 2023, dan 2024 yang mengunduh aplikasi *myUNJANI*. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 7%, sehingga diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 198 responden. Pada pelaksanaan penelitian, data yang memenuhi kriteria dan dapat diolah berjumlah 199 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria responden merupakan mahasiswa aktif angkatan 2022, 2023, dan 2024 yang telah menggunakan aplikasi *myUNJANI*.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form. Instrumen penelitian berupa kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, dengan menggunakan skala Likert lima tingkat. Sebelum digunakan sebagai instrumen penelitian, kuesioner diuji melalui *pilot test* kepada 30 responden. Selanjutnya dilakukan uji validitas menggunakan korelasi Pearson *Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha untuk memastikan bahwa instrumen layak digunakan dalam penelitian.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics versi 25 dengan teknik analisis statistik deskriptif untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi *myUNJANI*. Pengolahan data dilakukan melalui perhitungan nilai rata-rata (*mean*) pada setiap indikator dan dimensi EUCS, kemudian hasilnya diinterpretasikan untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi *myUNJANI*. Tahapan penelitian secara keseluruhan disajikan pada Gambar 1.

EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP APLIKASI MYUNJANI
DI UNIVERSITAS ACHMAD YANI MENGGUNAKAN METODE
END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berdasarkan Gambar 1, penelitian diawali dengan tahap persiapan penelitian, yaitu penyusunan instrumen penelitian berdasarkan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Tahap berikutnya adalah pengujian instrumen melalui *pilot test* kepada 30 mahasiswa, kemudian dilakukan uji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, penelitian dilanjutkan pada tahap pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden dan pengumpulan data hasil kuesioner. Selanjutnya dilakukan analisis dan pengolahan data, yang meliputi *data cleaning*, analisis statistik deskriptif, serta perhitungan nilai rata-rata (*mean*) pada setiap indikator dan setiap dimensi EUCS. Hasil analisis kemudian memasuki tahap interpretasi hasil untuk menginterpretasikan nilai rata-rata pada setiap indikator dan dimensi EUCS serta mengidentifikasi dimensi dengan nilai rata-rata tertinggi dan terendah. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 199 mahasiswa aktif Universitas Jenderal Achmad Yani angkatan 2022, 2023, dan 2024 yang telah menggunakan aplikasi *myUNJANI* sebagai responden penelitian. Karakteristik responden disajikan berdasarkan angkatan, fakultas dan program studi. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi *myUNJANI*. Analisis hasil penelitian diawali dengan penyajian karakteristik responden, kemudian dilanjutkan dengan hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, serta analisis statistik deskriptif berdasarkan lima dimensi EUCS.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini disajikan berdasarkan angkatan, fakultas, dan program studi disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan

Angkatan	Jumlah Mahasiswa
2022	85
2023	40
2024	74
Total	199

Berdasarkan Tabel 1, responden penelitian berasal dari tiga angkatan, yaitu angkatan 2022, 2023, dan 2024. Responden terbanyak berasal dari angkatan 2022 sebanyak 85 mahasiswa, diikuti oleh angkatan 2024 sebanyak 74 mahasiswa, sedangkan angkatan 2023 memiliki jumlah responden paling sedikit, yaitu 40 mahasiswa. Sebaran responden tersebut menunjukkan bahwa seluruh angkatan yang menjadi sasaran penelitian telah terwakili sehingga hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi myUNJANI dari berbagai angkatan.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas

Fakultas	Jumlah Mahasiswa
Fakultas Ekonomi dan Bisnis	10
Fakultas Farmasi	4
Fakultas Hukum	6
Fakultas Ilmu dan Teknologi Kesehatan	36
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	19
Fakultas Psikologi	3
Fakultas Sains dan Informatika	108
Fakultas Teknik	3
Fakultas Teknologi Manufaktur	10
Total	199

Berdasarkan Tabel 2, responden penelitian berasal dari sembilan fakultas di Universitas Jenderal Achmad Yani. Fakultas Sains dan Informatika memiliki jumlah responden terbanyak, yaitu sebanyak 108 mahasiswa, diikuti oleh Fakultas Ilmu dan Teknologi Kesehatan sebanyak 36 mahasiswa, serta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sebanyak 19 mahasiswa. Sementara itu, Fakultas Psikologi dan Fakultas Teknik memiliki jumlah responden paling sedikit, masing-masing sebanyak 3 mahasiswa. Sebaran responden tersebut menunjukkan bahwa penelitian telah melibatkan mahasiswa dari berbagai fakultas sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran tingkat kepuasan pengguna aplikasi myUNJANI yang lebih representatif.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi

Program Studi	Jumlah Mahasiswa
Informatika	59
Sistem Informasi	49
Ilmu Pemerintahan	16
Teknologi Laboratorium Medik	14
Ilmu Keperawatan	12

Teknik Metalurgi	9
Kebidanan	8
Manajemen	6
Hukum	6
Akuntansi	4
Hubungan Internasional	4
Psikologi	3
Teknik Sipil	3
Teknik Elektro	2
Keperawatan (D-3)	1
Teknik Mesin	1
Kesehatan Masyarakat	1
Total	199

Berdasarkan Tabel 3, responden penelitian berasal dari 17 program studi di Universitas Jenderal Achmad Yani. Program Studi Informatika memiliki jumlah responden terbanyak, yaitu sebanyak 59 mahasiswa, diikuti oleh Program Studi Sistem Informasi sebanyak 49 mahasiswa, sedangkan Program Studi Keperawatan (D-3), Teknik Mesin, dan Kesehatan Masyarakat memiliki jumlah responden paling sedikit, masing-masing sebanyak 1 mahasiswa. Sebaran responden tersebut menunjukkan bahwa penelitian telah melibatkan mahasiswa dari berbagai program studi sehingga hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih representatif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi myUNJANI di Universitas Jenderal Achmad Yani.

Hasil Uji Validitas

Sebelum digunakan sebagai instrumen penelitian, kuesioner terlebih dahulu diuji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui kemampuan setiap butir pernyataan dalam mengukur variabel penelitian. Suatu item dinyatakan valid apabila memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel sebesar 0,361 pada taraf signifikansi 5%. Hasil uji validitas instrumen penelitian disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
C1	0,690	0,361	Valid
C2	0,752	0,361	Valid
C3	0,806	0,361	Valid
C4	0,690	0,361	Valid
A1	0,758	0,361	Valid
A2	0,778	0,361	Valid
F1	0,786	0,361	Valid
F2	0,850	0,361	Valid
E1	0,885	0,361	Valid
E2	0,765	0,361	Valid
E3	0,797	0,361	Valid
T1	0,784	0,361	Valid
T2	0,895	0,361	Valid

T3	0,912	0,361	Valid
T4	0,653	0,361	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4, seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel 0,361, sehingga seluruh butir pernyataan dinyatakan valid. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap item kuesioner mampu mengukur variabel penelitian sesuai dengan dimensi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Hasil Uji Reliabilitas

Setelah instrumen dinyatakan valid, dilakukan uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70. Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	N of Item	Cronbach Alpha	Nilai Minimum	Keterangan
Content	4	0,806	0,70	Reliabel
Accuracy	2	0,797	0,70	Reliabel
Format	2	0,791	0,70	Reliabel
Ease of Use	3	0,905	0,70	Reliabel
Timeliness	4	0,886	0,70	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 5, seluruh dimensi memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Hasil tersebut menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi yang baik sehingga dapat digunakan dalam proses pengumpulan data penelitian.

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis data dilakukan menggunakan analisis statistik deskriptif terhadap lima dimensi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Analisis dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (*mean*) pada setiap indikator, kemudian menghitung nilai rata-rata pada setiap dimensi untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi myUNJANI. Pada dimensi *content* terdapat empat indikator yang dianalisis. Hasil analisis statistik deskriptif pada dimensi *content* disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Statistik Deskriptif Dimensi Content

Kode	Mean	Std. Dev.	Variance	Kategori
C1	3,90	0,74	0,551	Puas
C2	3,83	0,71	0,513	Puas
C3	4,05	0,79	0,628	Puas
C4	4,02	0,74	0,560	Puas
Rata-rata	3,95	0,54	0,295	Puas

Berdasarkan Tabel 6, seluruh indikator pada dimensi *content* berada pada kategori puas dengan nilai *mean* berkisar antara 3,83 hingga 4,05. Indikator C3 memperoleh nilai *mean*

tertinggi sebesar 4,05, sedangkan indikator C2 memperoleh nilai *mean* terendah sebesar 3,83. Secara keseluruhan, dimensi *content* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,95, yang menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap kualitas informasi yang disajikan pada aplikasi myUNJANI. Selanjutnya, hasil analisis deskriptif variabel *accuracy* dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Statistik Deskriptif Dimensi Accuracy

Kode	Mean	Std. Dev.	Variance	Kategori
A1	3,55	0,85	0,733	Puas
A2	3,78	0,73	0,544	Puas
Rata-rata	3,67	0,69	0,483	Puas

Berdasarkan Tabel 7, kedua indikator pada dimensi *accuracy* memperoleh kategori puas. Indikator A2 memiliki nilai *mean* tertinggi sebesar 3,78, sedangkan indikator A1 memperoleh nilai *mean* sebesar 3,55. Secara keseluruhan, dimensi *accuracy* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,67 yang termasuk dalam kategori puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap ketepatan informasi yang disajikan pada aplikasi myUNJANI. Selanjutnya, hasil analisis statistik deskriptif pada dimensi *format* disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Statistik Deskriptif Dimensi Format

Kode	Mean	Std. Dev.	Variance	Kategori
F1	3,65	0,75	0,570	Puas
F2	3,67	0,70	0,492	Puas
Rata-rata	3,66	0,66	0,440	Puas

Berdasarkan Tabel 8, kedua indikator pada dimensi *format* memperoleh kategori puas. Indikator F2 memiliki nilai *mean* tertinggi sebesar 3,67, sedangkan indikator F1 memperoleh nilai *mean* sebesar 3,65. Secara keseluruhan, dimensi *format* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,66 yang termasuk dalam kategori puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap tampilan informasi yang disajikan pada aplikasi myUNJANI. Selanjutnya, hasil analisis statistik deskriptif pada dimensi *ease of use* disajikan pada Tabel 9.

Tabel 9. Statistik Deskriptif Dimensi Ease of Use

Kode	Mean	Std. Dev.	Variance	Kategori
E1	3,73	0,76	0,580	Puas
E2	3,75	0,76	0,578	Puas
E3	3,86	0,76	0,589	Puas
Rata-rata	3,78	0,64	0,417	Puas

Berdasarkan Tabel 9, seluruh indikator pada dimensi *ease of use* memperoleh kategori puas. Indikator E3 memiliki nilai *mean* tertinggi sebesar 3,86, sedangkan indikator E1 memperoleh nilai *mean* sebesar 3,73. Secara keseluruhan, dimensi *ease of use* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,78 yang termasuk dalam kategori puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap kemudahan penggunaan aplikasi myUNJANI dalam

mendukung aktivitas akademik. Selanjutnya, hasil analisis statistik deskriptif pada dimensi *timeliness* disajikan pada Tabel 10.

Tabel 10. Statistik Deskriptif Dimensi *Timeliness*

Kode	Mean	Std. Dev.	Variance	Kategori
T1	3,59	0,77	0,595	Puas
T2	3,67	0,83	0,704	Puas
T3	3,82	0,75	0,577	Puas
T4	3,77	0,85	0,739	Puas
Rata-rata	3,72	0,61	0,381	Puas

Berdasarkan Tabel 10, seluruh indikator pada dimensi *timeliness* memperoleh kategori puas. Indikator T3 memiliki nilai *mean* tertinggi sebesar 3,82, sedangkan indikator T1 memperoleh nilai *mean* terendah sebesar 3,59. Secara keseluruhan, dimensi *timeliness* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,72 yang termasuk dalam kategori puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap ketepatan waktu penyajian informasi pada aplikasi myUNJANI dalam mendukung aktivitas akademik.

Tabel 11. Rekapitulasi Nilai Mean Tiap Dimensi

Variabel	Mean	Std.Dev	Variance	Kategori
Content	3.95	0,54	0,295	Puas
Accuracy	3,67	0,69	0,483	Puas
Format	3,66	0,66	0,440	Puas
Ease of Use	3,78	0,64	0,417	Puas
Timeliness	3,72	0,61	0,381	Puas

Berdasarkan Tabel 11, Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, berada pada kategori puas. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi myUNJANI telah mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam mendukung aktivitas akademik. Meskipun demikian, terdapat perbedaan nilai rata-rata pada setiap dimensi yang menunjukkan adanya aspek yang menjadi keunggulan maupun aspek yang masih perlu ditingkatkan.

Dimensi *content* memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,95, yang menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap kualitas informasi yang disajikan oleh aplikasi myUNJANI. Informasi mengenai jadwal perkuliahan, nilai akademik, tagihan, serta materi pembelajaran melalui menu *Sinau* dinilai telah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hasil ini sejalan dengan teori *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikemukakan oleh (Doll & Torkzadeh, 1988), yang menyatakan bahwa kualitas isi (*content*) merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi. Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Rachmawati & Krisbiantoro, 2021) yang menunjukkan bahwa dimensi *content* memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-learning*.

Dimensi *accuracy* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,67 dengan kategori puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai informasi yang disajikan pada aplikasi myUNJANI telah memiliki tingkat ketepatan yang baik sehingga dapat digunakan sebagai

acuan dalam mendukung kegiatan akademik. berdasarkan metode EUCS, ketepatan informasi merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap sistem informasi. Temuan ini mendukung penelitian (Rachmawati & Krisbiantoro, 2021) yang menyatakan bahwa dimensi *accuracy* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Dimensi *format* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,66, yang merupakan nilai terendah dibandingkan dimensi EUCS lainnya meskipun masih berada pada kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa tampilan antarmuka aplikasi *myUNJANI* telah diterima dengan baik oleh mahasiswa. Namun demikian, dibandingkan dimensi lainnya, aspek penyajian informasi dan tampilan antarmuka masih memiliki peluang untuk ditingkatkan agar pengalaman penggunaan menjadi lebih baik.

Dimensi *ease of use* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,78 dengan kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai aplikasi *myUNJANI* mudah dipelajari dan digunakan dalam mengakses berbagai layanan akademik. Kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna karena memungkinkan pengguna berinteraksi dengan sistem secara efektif tanpa mengalami kesulitan yang berarti. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Nurdin & Lubis, 2024) yang menunjukkan bahwa dimensi *ease of use* memberikan kontribusi paling tinggi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi *myUNJANI* mudah digunakan dalam mendukung aktivitas akademik mahasiswa.

Dimensi *timeliness* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,72 dengan kategori puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai informasi akademik pada aplikasi *myUNJANI* telah tersedia dan dapat diakses pada waktu yang dibutuhkan. Menurut teori EUCS, ketepatan waktu penyajian informasi merupakan salah satu aspek yang memengaruhi kepuasan pengguna karena berkaitan dengan kemampuan sistem dalam menyediakan informasi secara cepat dan tepat. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi *myUNJANI* telah mampu menyediakan informasi akademik secara tepat waktu sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi *myUNJANI* telah memberikan tingkat kepuasan yang baik kepada mahasiswa berdasarkan lima dimensi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Putra et al., 2023) yang menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS berada pada kategori puas. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian (Triandika et al., 2021) yang melaporkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori cukup puas. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh karakteristik sistem informasi dan kebutuhan penggunanya. Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *content* memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,95, sehingga menjadi kekuatan utama aplikasi *myUNJANI* yang perlu dipertahankan. Sementara itu, dimensi *format* memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 3,66, meskipun masih berada pada kategori puas. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek tampilan antarmuka masih memiliki peluang untuk ditingkatkan guna meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi *myUNJANI*.

KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani terhadap penggunaan aplikasi *myUNJANI* menggunakan metode *End-User*

Computing Satisfaction (EUCS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, berada pada kategori puas. Di antara kelima dimensi tersebut, dimensi *content* memperoleh tingkat kepuasan tertinggi, sedangkan dimensi *format* memperoleh tingkat kepuasan terendah meskipun masih berada pada kategori puas. Temuan tersebut menunjukkan bahwa aplikasi *myUNJANI* telah mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam mendukung aktivitas akademik, meskipun dimensi format masih memiliki peluang untuk ditingkatkan. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Universitas Jenderal Achmad Yani dalam upaya meningkatkan kualitas layanan akademik digital melalui pengembangan aplikasi *myUNJANI*. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian dengan menggunakan metode evaluasi lain atau mengombinasikan metode EUCS dengan metode lainnya sehingga diperoleh gambaran kepuasan pengguna yang lebih komprehensif.

REFERENSI

- Ariska, A. S., & Rudi Sanjaya, M. (2024). 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), 2023–4038. <https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i6.3583>
- 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>
- Farisi, M. N., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Aplikasi Performance Simanis dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Informatics Management and Information Technology*, 2(3), 109–121. <https://doi.org/10.47065/jimat.v2i3.169>
- Irwanzar. (2022). End-User Computing Satisfaction dalam Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 107–112. <https://doi.org/10.37034/infeb.v4i3.150>
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 3(4), 36–44. <https://doi.org/10.26740/jeisbi.v3i4.47882>
- Ismatullah, N. K., Widodo, A. P., & Nugraheni, S. A. (2022). Model EUCS (End User Computing Satisfaction) untuk Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Bidang Kesehatan : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 5(5), 463. <https://doi.org/10.31934/mppki.v5i5.2343>
- Melgis, S. A., Aryani, R., Lestari, D., & Abdalnazar, M. N. A. (2024). Analyzing the Quality of Academic Information Systems on System Success. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 8(1), 140–161. <https://doi.org/10.29407/intensif.v8i1.21512>
- Nurdin, A., & Lubis, M. (2024). User Satisfaction Analysis of Academic Information System Using End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Acceleration, Quantum, Information Technology and Algorithm Journal*, 1(2), 37–51. <https://doi.org/10.62123/aqila.v1i2.42>
- Putra, J., Indah, D. R., & Firdaus, Mgs. A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Pada E-Learning menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Sisfokom*

- (*Sistem Informasi Dan Komputer*), 12(1), 45–52.
<https://doi.org/10.32736/sisfokom.v12i1.1575>
- Rachmawati, N. L., & Krisbiantoro, D. (2021). Evaluasi kepuasan pengguna sistem e-learning menggunakan metode End User Computing Satisfaction (studi kasus: Universitas Amikom Purwokerto). *JOISM: Journal of Information System Management*, 3(2), 29–35.
<https://doi.org/10.24076/joism.2021v3i2.473>
- 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>
- Triandika, L. S., Rachmaningsih, D. M., & Wijaya, A. F. (2021). Pengukuran kepuasan pengguna situs e-learning Universitas Terbuka dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Sebatik*, 25(2), 598–603.
<https://doi.org/10.46984/sebatik.v25i2.1212>