

## Analisis Kepuasan Pengguna SIAKAD STMIK El Rahma Dengan Metode EUCS dan IPA

Asih Winantu\*<sup>1</sup>, Susepta Indah Viony<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Sistem Informasi, STMIK El Rahma Yogyakarta  
e-mail: \*<sup>1</sup>[asihwinantu@stmikelrahma.ac.id](mailto:asihwinantu@stmikelrahma.ac.id), [suseptaindahv@gmail.com](mailto:suseptaindahv@gmail.com)

### Abstrak (Bahasa Indonesia)

STMIK El Rahma Yogyakarta memiliki Siakad (Sistem Informasi Akademik) yang berfungsi untuk memberikan informasi akademik kepada mahasiswa/mahasiswi mengenai hal-hal yang berhubungan dengan STM IK El Rahma, dan selama digunakan belum diketahui bagaimana pendapat dari pengguna siakad tersebut, apakah siakad tersebut dapat membantu mahasiswa dalam proses pencarian informasi akademik, dan seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna website terhadap kinerja yang diberikan. Kualitas siakad merupakan hal yang sangat penting dalam manajemen informasi di perguruan tinggi untuk itu penelitian ini dilakukan.

Pada penelitian ini digunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, metode ini dipilih karena merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan yang membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sistem informasi. *EUCS* dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1998) yang terdiri dari 5 komponen yaitu, isi (content), akurasi (accuracy), bentuk (format), kemudahan pengguna (easy of use), ketepatan waktu (timelines). Hasil dari penelitian setelah melakukan uji outer model, innermodel lalu dilanjutkan uji IPA dengan membuat diagram cartesius, maka diketahui posisi siakad berada pada Kuadran III yaitu harapan rendah dan kinerja rendah. Kesimpulan nya pihak pengelola Siakad masih harus mengembangkan siakad tersebut agar dapat memenuhi harapan para pengguna.

**Kata kunci** —EUCS, IPA, Kepuasan Pengguna, SIAKAD

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 latar belakang masalah

Setiap perguruan tinggi memiliki fungsi pengelolaan informasi untuk menampilkan informasi terkait kegiatan akademik yang tengah berlangsung, dan hampir semua perguruan tinggi di Indonesia yang memberikan layanan akademik kepada mahasiswa memanfaatkan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD). Siakad merupakan sarana penyampaian informasi dimana mahasiswa, masyarakat atau *stakeholders* dapat mengetahui informasi tentang kegiatan perguruan tinggi dan dapat memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh perguruan tinggi yang bersangkutan.

STMIK El Rahma Yogyakarta memiliki Sistem Informasi Akademik yang fungsinya untuk meringankan pengguna dalam melakukan kegiatan pengelolaan akademik secara online, melibatkan hal-hal terkait STM IK El Rahma seperti absensi, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pembuatan jadwal kuliah dan segala kegiatan yang berkenaan dengan kelancaran proses belajar. Pada sistem informasi akademik ini terdapat menu transaksi mahasiswa yang meliputi menu absensi, review nilai, input kartu rencana studi (KRS), cetak kartu rencana studi, karu hasil studi semester (KHSS), kartu hasil studi kumulatif (KHSKUM), Pendaftaran KP/ TA/ SKRIPSI, Biodata Mahasiswa, Cetak kartu mahasiswa sementara, dan Ganti *password*.

Dari uraian sistem informasi di atas, dapat dilihat pentingnya sistem informasi akademik. Namun selama siakad ini digunakan, apakah memenuhi kebutuhan pengguna, apakah kualitasnya bagus, dan seberapa puas pengguna dengan siakad semuanya belum diketahui, saat ini banyak siakad yang umumnya kurang memperhatikan kualitas berdasarkan persepsi pengguna semasa proses pengembangan. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis kualitas

siakad dari sudut pandang pengguna (*user satisfaction*) untuk mengetahui apakah kualitas siakad sudah baik.

Penelitian ini akan dilakukan dengan menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS merupakan salah satu model yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh guna menilai tingkat kepuasan pengguna akhir, EUCS memberikan penilaian kepuasan langsung berdasarkan pengalaman pengguna sistem informasi. EUCS berfokus pada kepuasan pengguna akhir dari sistem informasi, memanfaatkan karakteristik EUCS itu sendiri, seperti konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan kelanggengan sistem yang langsung digunakan oleh pengguna. populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa STMIK El Rahma. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik simple random sampling. Data kemudian dianalisis menggunakan model SEM-PLS (model internal, model eksternal, analisis kinerja penting (IPA)). Hasilnya akan diketahui tingkat kepuasan pengguna terhadap siakad STMIK El Rahma Yogyakarta berdasarkan harapan pengguna terhadap sistem dan kenyataan yang dirasakan. Berdasarkan persoalan tersebut penelitian ini mengambil judul “ Analisis kepuasan pengguna (mahasiswa) terhadap siakad STMIK ELRAHMA dengan metode EUCS dan IPA.

## 1.2 Landasan Teori

### 1. Sistem

Sistem merupakan suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi untuk mencapai suatu tujuan. Terdapat dua kelompok pendekatan di dalam mendefinisikan sistem, yaitu yang menekankan pada prosedurnya dan yang menekankan pada kelompok atau elemennya. [1]

### 2. Informasi

Informasi adalah sekumpulan fakta-fakta yang telah diolah menjadi bentuk data sehingga dapat menjadi lebih berguna dan dapat digunakan oleh siapapun yang membutuhkan data-data tersebut sebagai pengetahuan ataupun dapat digunakan dalam pengambilan keputusan, informasi di definisikan sebagai data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan saat ini atau mendatang

### 3. Siakad

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) merupakan sebuah sistem yang mengintegrasikan seluruh proses inti sebuah bisnis pendidikan ke dalam sebuah sistem informasi yang didukung oleh teknologi terkini. Dengan penerapan SIA akan mempengaruhi mutu layanan secara keseluruhan, yaitu layanan yang berhubungan dengan pihak-pihak di luar lembaga pendidikan dan satu lagi tentunya layanan yang berhubungan dengan intern lembaga pendidikan itu sendiri. [2]

Selain memberikan manfaat banyak untuk bagian internal perguruan tinggi, keberadaan sistem informasi akademik juga menawarkan banyak manfaat untuk mahasiswa yang terlibat langsung dalam sistem tersebut. Ada beberapa manfaat yang bisa diperoleh mahasiswa dengan kehadiran sistem informasi akademik, antara lain:

- a) Mempermudah setiap mahasiswa dalam hal pengisian maupun perbaikan KRS online .
- b) Keberadaan sistem tersebut juga mempermudah sekaligus mempercepat proses registrasi, her- registrasi hingga proses pembayaran yang dilakukan mahasiswa.
- c) Mempermudah mahasiswa memperoleh data IP maupun IPK per semester, mengetahui informasi jadwal mata kuliah, nilai UTS, nilai tugas, nilai UAS, serta berbagai informasi terkini lainnya.
- d) Mahasiswa dengan mudah bisa melihat dan memeriksa nilainya melalui SIKAD mobile.
- e) Mahasiswa dengan mudah dan cepat mengetahui berbagai informasi akademik kapan saja dan dimana saja dengan mengakses sistem informasi akademik mahasiswa.

### 4. Kepuasan

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” yang artinya cukup baik atau memadai dan “*facio*” artinya melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Richard L Oliver menyatakan bahwa semua orang mengetahui apa itu kepuasan. Tetapi begitu diminta untuk mendefinisikannya, kelihatan tak seorangpun tahu. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut [3].

Kepuasan pengguna adalah perasaan seseorang setelah menggunakan lalu membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan konsumen juga dapat diartikan sebagai respon konsumen terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelum menggunakannya dengan kenyataan yang diterima setelah penggunaannya. Apabila harapan dan kenyataan diterima memiliki nilai rentang yang cukup jauh maka konsumen merasa tidak puas dan kemungkinan menyatakan ketidakpuasan/keluhan [4].

#### 5. End User Computing Satisfaction (EUCS)

EUCS (*End User Computing Satisfaction*) adalah salah satu metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan. Definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah manajemen informasi adalah evaluasi secara menyeluruh dari pengguna sistem informasi tersebut yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1998. EUCS adalah model evaluasi tingkat kepuasan yang lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi dengan menilai isi (*content*), akurasi (*accuracy*), format (*format*), efisiensi waktu (*Timelines*) dan sistem (*easy of case*) [5].

#### 6. Importance Performance Analysis (IPA)

*Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan sebuah teknik simpel dan berguna untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari penyedia layanan yang membutuhkan *improvement* atau atribut-atribut yang perlu dikurangi prioritasnya. *Importance Performance Analysis* pertama kali dikenalkan oleh Martila & James pada tahun 1977 dengan tujuan untuk mengukur hubungan antar persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa yang dikenal dengan *Quadran Analysis*. IPA mempunyai fungsi untuk menampilkan informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor layanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan [6]

#### 7. Kualitas

kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai dengan menggunakan lima dimensi untuk menilai kualitas informasi. [7]

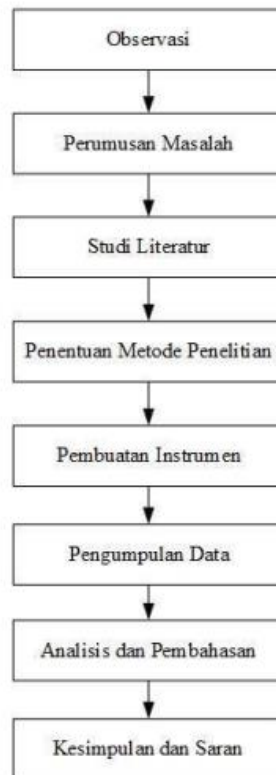
#### c. Penelitian Terkait

Penelitian terkait kualitas system sudah sering dilakukan, diantaranya oleh Purba pada tahun 2022 yang melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna sistem APM di RSUP Dr. Sardjito dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) [8]. Kemudian Laday & Achmad (2022) melakukan penelitian dengan menganalisis Sistem informasi akademik Institut Sains dan Teknologi (ISTA) Al-Kamal dengan metode PIECES. Penelitian terdiri dari beberapa tahapan, salah satunya adalah proses pengumpulan data dengan teknik kuesioner dengan memanfaatkan sampel sebanyak 25 orang pengguna SIAKAD, mahasiswa Institut Sains dan Teknologi (ISTA) Al-Kamal. Hasil riset ini disajikan dalam bentuk indeks kepuasan pengguna sebesar 3,52, dimana nilai tersebut menunjukkan kepuasan Pengguna SIAKAD sudah memenuhi kebutuhan pengguna [9].

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian dijelaskan pada gambar 1 berikut ini :



**Gambar 1** : alur penelitian

### 2.2 Tahapan pembuatan instrument

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan strategi yang berurutan sesuai dengan tujuan yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada *website ELearning* STMIK EL RAHMA Yogyakarta. Sesuai dengan pendekatan yang dilakukan, tahapantahapan penelitian juga menerapkan metode, teknik dan alat secara kuantitatif. Seperti teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan instrumen Kuesioner, data penelitian berupa angka-angka dan analisis data menggunakan statistik. Sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, studi literature dan Kuesioner. Kuantitatif yang dilakukan dengan cara menyebarkan instrumen Kuesioner *End User Computing Satisfaction* (EUCS) kepada responden untuk mendapatkan data yang akan dijadikan pertimbangan tingkat kepuasan pengguna pada *website*. Penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan ini menggunakan metode EUCS, dengan metode EUCS menggunakan instrumeninstrumen dari beberapa aspek yaitu, *content* (isi), *accuracy* (akurat), *format* (bentuk), *easy of case* (kemudahan pengguna) dan *timelines* (ketepatan waktu).

Dalam penelitian ini memiliki beberapa skala pengukuran yang biasa digunakan untuk menentukan sebuah penilaian dari sebuah pernyataan atau pertanyaan yang diajukan kepada responden. Salah satu dari skala pengukuran tersebut adalah skala likert, yaitu skala pengukuran yang memiliki 5 sampai 7 penilaian sebagai pilihanresponden untuk menentukan penilaian terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada Kuesioner. Pada penelitian ini menggunakan 5 skala yaitu, sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), cukup (3), setuju (4) dan sangat setuju (5).

Berikut Daftar instrument-instrument pada penelitian ini :

**Tabel 1** : Daftar instrument kuesioner

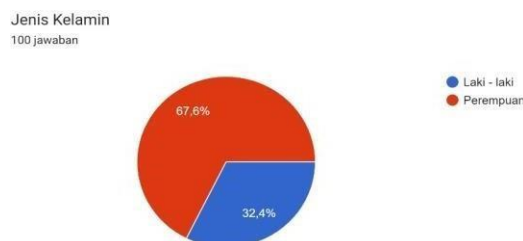
NO	Konstruk	Kode	Instrumen
1	<i>Content</i> (Isi)	C1	Menurut saya, Siakad STMIK El Rahma memberikan informasi akademik sesuai yang dibutuhkan mahasiswa.
		C2	Menurut saya, informasi akademik yang disajikan Siakad STMIK El Rahma mudah dipahami.
		C3	Menurut saya, informasi akademik yang disajikan pada Siakad STMIK El Rahma sesuai dan dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa.
2	<i>Accuracy</i> (Akurat)	A1	Menurut saya, Siakad STMIK El Rahma memberikan informasi akademik yang benar dan akurat.
		A2	Menurut saya, informasi akademik pada Siakad STMIK El Rahma dapat diandalkan.
		A3	Menurut saya, setiap menu yang saya klik menampilkan halaman yang sesuai.
3	<i>Format</i> (Bentuk)	F1	Menurut saya, format informasi akademik pada siakad STMIK El Rahma jelas.
		F2	Menurut saya, bentuk Siakad STMIK El Rahma mudah dikenali.
4	<i>Easy Of use</i> (Kemudahan Pengguna)	E1	Menurut saya, informasi akademik pada Siakad STMIK El Rahma dapat diandalkan.
		E2	Menurut saya, website E- Learning STMIK EL RAHMA sangat responsive.
		E3	Menurut saya, website E- Learning STMIK EL RAHMA memudahkan saya untuk mencari materi yang diperlukan.
		E4	Menurut saya, website E-Learning STMIK EL RAHMA mudah diakses kapan saja dan dimana saja.
5	<i>Timelines</i> (Ketepatan Waktu)	T1	Menurut saya, informasi akademik yang saya butuhkan dari Siakad STMIK El Rahma dengan cepat saya peroleh.
		T2	Menurut saya, Siakad STMIK El Rahma memberikan informasi akademik yang up to date.
		T3	Menurut saya, Siakad STMIK El Rahma memberikan informasi akademik secara tepat waktu.
		T4	Secara keseluruhan menurut saya informasi akademik yang saya perlukan dapat diperoleh dengan cepat.

### 2.3 Pengumpulan dan Pemrosesan Data

Proses pengumpulan data yang dilakukan selanjutnya adalah dengan menyebarkan kuesioner secara tidak langsung kepada responden.

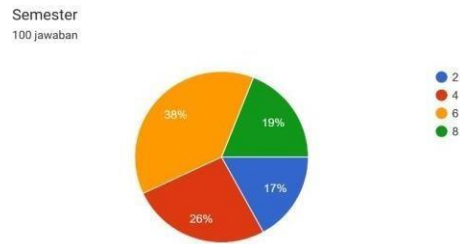
Dari proses pengumpulan data tersebut diperoleh sebanyak 100 data, data yang sudah didapatkan kemudian di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, semester dan jurusan. Sehingga didapatkan hasil sebagai berikut.

#### 1. Klasifikasi Data Berdasarkan Jenis Kelamin



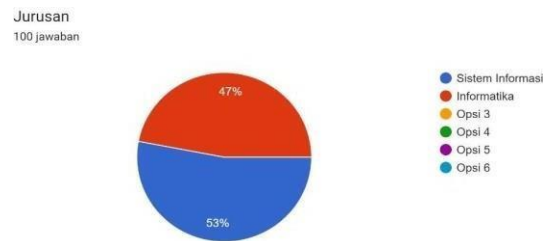
**Gambar 2.** Klasifikasi Data Berdasarkan jenis kelamin

#### 2. Klasifikasi Data Berdasarkan Semester



**Gambar 3.** Klasifikasi Data Berdasarkan Semester

### 3. Klasifikasi Data Berdasarkan Jurusan



**Gambar 4.** Klasifikasi Data Berdasarkan Jurusan

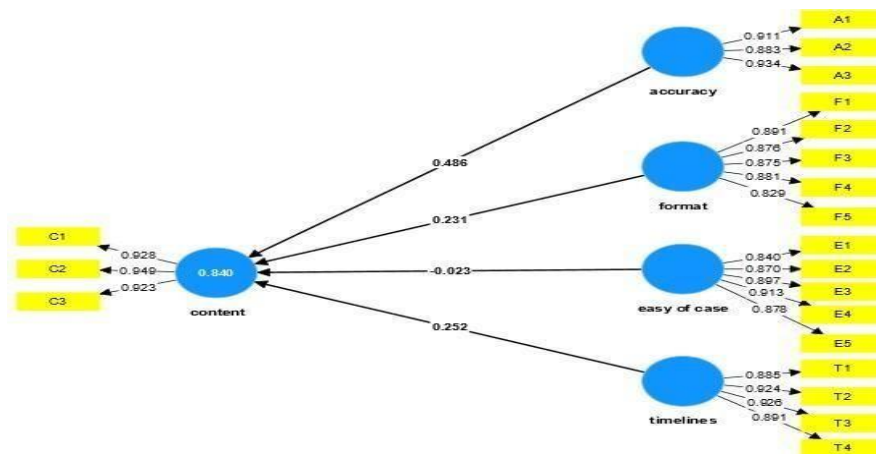
## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Outer Model Dan Inner Mode

Outer model adalah dilakukan evaluasi terhadap hubungan antara indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur konstruk tertentu dengan faktor yang diharapkan. Validitas konvergen diperiksa untuk memastikan bahwa indikator-indikator tersebut memiliki beban faktor yang signifikan dan konsisten. Pada tahap inner model, diuji bagaimana konstruk-konstruk tersebut saling terhubung berdasarkan hipotesis yang diajukan. Hubungan antara konstruk diukur melalui koefisien jalur atau bobot yang mengindikasikan kekuatan dan arah hubungan. Tujuan dari tahap inner model adalah untuk mengkonfirmasi sejauh mana hipotesis hubungan antar konstruk sesuai dengan data yang dikumpulkan.

### 2. Hasil Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Tahap ini merupakan tahap analisis model pengukuran (*measurement model*), pada tahap diawali dengan melakukan evaluasi konstruk model terlebih dahulu. Evaluasi pada model pengukuran ini dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas model. Adapun analisis model pengukuran terbagi menjadi 3 tahap pengujian nya diantaranya) *outer loading*,



**Gambar 5.** Diagram Jalur Hasil Pengujian Outer Model Menggunakan Smart-PLS 4.0 .9.3

Dapat dilihat hasil pengujian outer model menggunakan Smart-PLS 4.0 yang menampilkan hasil pengujian berdasarkan diagram jalur. Dari diagram tersebut dapat dilihat nilai *outer loading*, *path coefficient*, dan *R Square*.

a. Uji Outer Loading

**Tabel 2.** Hasil Outer Loading

	Outer Loading
A1 < accuracy	0.911
A2 < accuracy	0.883
A3 < accuracy	0.934
C1 < content	0.928
C2 < content	0.949
C3 < content	0.923
E1 < easy of use	0.840
E2 < easy of use	0.870
E3 < easy of use	0.897
E4 < easy of use	0.913
E5 < easy of use	0.878
F1 < format	0.891
F2 < format	0.876
F3 < format	0.875
F4 < format	0.881
F5 < format	0.829
T1 < timelines	0.885
T2 < timelines	0.924
T3 < timelines	0.926
T4 < timelines	0.891

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai loading factor pada A1 yaitu 0,911 yang berarti nilaitersebut valid untuk mengukur variabel accuracy. Setiap perubahan pada variabel accuracy akan terlihat pada indicator A1. Demikian pula pada variabel lain yaitu C1 sebesar 0,928, E1 sebesar 0,840, F1 sebesar 0,891, Dan T1 sebesar 0,885 yang berarti nilai tersebut valid untuk mengukur variabel content (isi) dan easy of use (kemudahan pengguna), format (bentuk), dan timelines (ketepatan waktu)

**Tabel 3 :** Uji Composite Reliability dan Average Variance Extracted (AVE) Tabel 3. Nilai Composite Reliability dan Average Variance Extracted (AVE)

	Cronbach Alpha	AVE
Content	0,895	0,712
EUCS	0,926	0,677
Accuracy	0,927	0,624
Easy Of Use	0,920	0,693
Format	0,928	0,761
Timelines	0,895	0,712

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat nilai pada composite reliability pada CR 0,895 > 0,7 pada variabel content dan nilai pada average variance extracted (AVE) 0,712 > 0,5 pada variabel content, beigiupun pada variabel EUCS, accuracy, easy of use, format dan timelines, semua memiliki nilai CR > 0,7 dan nilai AVE > 0,5. Sehingga dapat dikatakan semua indicator yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah konsisten/reliabel.

b. Uji Cross Loading

**Tabel 4.** Hasil Uji *Discriminant Validity (Cross Loadings)*

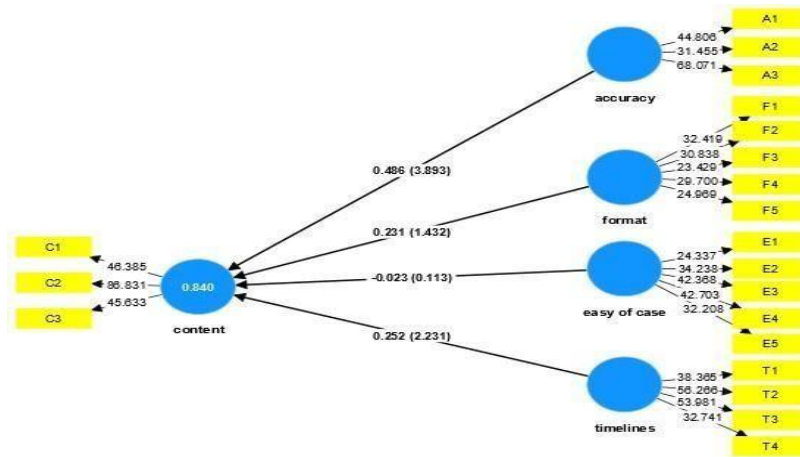
Variable	Accuracy	Content	Ease of Case	Format	Timelines
A1	0,911	0.826	0.843	0.846	0.818
A2	0,883	0.796	0.818	0.779	0.786
A3	0,934	0.829	0.829	0.857	0.819
C1	0.809	0.928	0.805	0.831	0.825
C2	0.878	0.949	0.840	0.842	0.846
C3	0.827	0.923	0.778	0.794	0.770
E1	0.738	0.685	0.840	0.735	0.736
E2	0.831	0.807	0.870	0.876	0.859
E3	0.787	0.790	0.897	0.749	0.813
E4	0.844	0.763	0.913	0.811	0.824
E5	0.812	0.756	0.878	0.864	0.842
F1	0.826	0.779	0.789	0.891	0.800
F2	0.780	0.685	0.818	0.876	0.785
F3	0.793	0.807	0.783	0.875	0.831
F4	0.780	0.764	0.821	0.881	0.795
F5	0.780	0.790	0.789	0.829	0.757
T1	0.779	0.760	0.845	0.830	0.885
T2	0.827	0.832	0.870	0.863	0.924
T3	0.817	0.795	0.857	0.841	0.926
T4	0.798	0.775	0.790	0.773	0.891

Nilai indicator C1 dengan variabel content 0.928, accuracy (0.911), easy of use (0.840), format (0.891) dan timelines (0.885). Nilai korelasi indikator variabel terhadap variabelnya lebih besar daripada nilai korelasi indikator terhadap variabel lain. Maka memenuhi syarat *discriminant validity*.



## 2. Hasil Analisis Model Structural (*Inner Model*)

### a. Hasil Inner Model



**Gambar 6.** Diagram Jalur Hasil Pengujian Inner Model menggunakan Smart-PLS 4.0.9.3

Setelah itu hasil pengujian model structural (*inner model*) dapat dijelaskan berdasarkan uji T- statistic dan uji *path coefficient* sebagai berikut.

**Tabel 5. Hasil Uji *Path Coefficient* Data Kenyataan dengan Smart PLS 4.0.9.5**

<i>Hubungan Antar Konstruk</i>	B
<i>Content =&gt; Accuracy</i>	0,486
<i>Content =&gt; Ease of Case</i>	0,023
<i>Content =&gt; Format</i>	0,231
<i>Content =&gt; Timelines</i>	0,252

dapat dilihat bahwa hasil pengujian menyatakan 4 (empat) jalur untuk data harapan yang ada pada model penelitian yang diajukan semua jalur berada di atas ambang batas 0,1. Dapat disimpulkan bahwa semua jalur yang diajukan memiliki signifikansi yang baik dalam model.

**Tabel 6. Hasil Nilai T-test Data Kenyataan dengan Smart PLS 4.0.9.5**

	<i>T-test</i>
<i>Content =&gt; Accuracy</i>	3.893
<i>Content =&gt; Ease of Case</i>	0.113
<i>Content =&gt; Format</i>	1.432
<i>Content =&gt; Timelines</i>	2.231

Pada Tabel 5.13 dapat dilihat bahwa nilai uji *t-test* pada data kenyataan hipotesis yang diajukan terdapat tiga data yang diterima karena hasil pengujian hipotesis nya didapatkan nilai yang melampaui ambang batas yaitu 1,96.

### 3. Hasil Uji *Importance Performance Analysis* (IPA)

**Tabel 7. Hasil Tingkat Kesesuaian Per Item**

CODE	PERSENTASE
1	92,02%
2	92,37%
3	88,80%
4	92,74%
5	90,27%
6	91,82%
7	93,06%
8	92,64%
9	94,83%
10	95,66%
11	88,82%
12	87,74%
13	95,65%
14	9,06%
15	90,93%
16	94,57%
17	96,20%
18	94,79%
19	94,75%
20	92,30%

Dapat dilihat dari uji tingkat kesesuaian per item bahwa tingkat harapan mahasiswa lebih tinggi daripada kinerja atau kenyataan pada saat menggunakan Siakad STMIK EL RAHMA Yogyakarta. Selanjutnya setelah melakukan perhitungan tingkat kesesuaian per item, maka dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian total antara X (kenyataan) dengan Y (harapan) sebagai berikut.

Diketahui :

$$\sum X_i = 6818$$

$$\sum Y_i = 7368$$

Rumus tingkat kesesuaian total adalah.

$$TK_{total} = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\% \quad (1)$$

$$TK_{total} = \frac{6818}{7368} \times 100\%$$

$$TK_{total} = 92,53\%$$

Pada perhitungan diatas dapat diketahui tingkat kesesuaian total berada dibawah 100% yang artinya secara keseluruhan masih berada dibawah harapan mahasiswa tersebut sehingga pihak pengelola masih harus meningkatkan kinerja dari Siakad tersebut.

Selanjutnya akan dilakukan pembuata diagram Cartesius untuk melihat posisi tingkat kepuasan berada diantara kuadran I, kuadran II, Kuadran III atau kuadran IV. Sebelum membuat diagram Cartesius, langkah pertama akan dilakukan perhitungan rata-rata tingkat kinerja/kenyataan dan harapan untuk mengetahui titik potong sumbu X dan Y terhadap titik 0.

Rumus untuk menghitung rata-rata kinerja (X) dan harapan (Y) adalah :

$$X = \frac{68,18}{20}$$

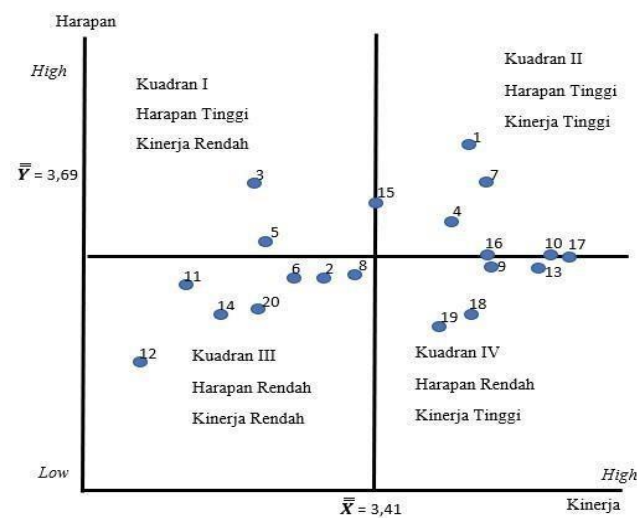
$$X = 3,41$$

Lalu selanjutnya :

$$Y = \frac{73,68}{20} \quad (2)$$

$$Y = 3,69$$

Setelah diketahui nilai antara sumbu X dan Y kemudian nilai tersebut diplotkan ke dalam diagramCartesius yang ditunjukkan pada gambar 6.



**Gambar 7.** Diagram Cartesius

Diketahui :

- Kuadran I = 3, 5, 15
- Kuadran II = 1, 4, 7, 10, 16, 17
- Kuadran III = 2, 6, 8, 11, 12, 14, 20
- Kuadran IV = 9, 13, 18, 19

Berdasarkan diagram *Cartesius* diatas, dapat diketahui bahwa perhitungan menggunakan model *importance performance analysis* menunjukkan hasil tingkat kepuasan berada pada kuadran III yaitu harapan rendah dan kinerja rendah. Dengan didapaknya hasil tersebut, artinya pihak pengelola *website* Siakad Stmik El Rahma Yogyakarta masih harus meningkatkan performance agar dapat memenuhi harapan pengguna sistem.

#### 4. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil uji menggunakan metode eucs dengan menghitung uji *path coefisien* dari 5 variabel didapatkan hasil yaitu variabel *content* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai 0,840, variabel *accuracy* pada penelitian ini memiliki sisi keakuratan sehingga pengguna merasa puas dengan hasil estimasi nya sebesar 0,486, variabel *format* pada penelitian ini dikatakan bagus dan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna yang ditunjukkan dengan hasil estimasi sebesar 0,231, variabel *timeliness* dikategorikan baik ditunjukkan dengan hasil estimasi sebesar 0,252, variabel *easy of case* dikatakan tidak signifikan karena hasil estimasi nilai yang diperoleh yaitu 0,023 disimpulkan bahwa nilai tersebut dibawah ambang batas 0,1.
2. Berdasarkan hasil uji menggunakan metode *importance performance analysis* dengan menghitung tingkat kesesuaian, tingkat kesesuaian total dan rata-rata kinerja (X) dan harapan (Y) untuk mendapat nilai yang akan menjadi pembatas pada diagram cartesius. Dengan didapaknya nilai sumbu X yaitu 3,41 dan sumbu Y yaitu 3,69 dan dibuatkan diagram cartesius serta memasukan nilai per indicator didapatkan hasil bahwa Siakad STMIK EL RAHMA Yogyakarta berada pada *Kuadran III* yaitu harapan rendah dan kinerja rendah sehingga pihak pengelola Siakad masih harus meningkatkan kinerja atau *performance* Siakad agar dapat memenuhi harapan para pengguna.

#### DAFTAR PUSTAKA (heading 1, bold, 12pt, centre)

- [1] Coker, C., Greene, E., Shao, J., Enclave, D., Tula, R., Marg, R., Jones, L., Hameiri, S., Cansu, E. E., Initiative, R., Maritime, C., Road, S., Çelik, A., Yaman, H., Turan, S., Kara, A., Kara, F., Zhu, B., Qu, X., ... Tang, S. (2018). No 1–8.
- [2] Pratama, J. G., Afriyudi, A., & Yadi, I. Z. (2012). Analisa Sistem Informasi Entri KRS Online Pada Universitas Bina Darma Dengan Menggunakan Metode End-User Computing (EUC) Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Fakultas Ilkom*, 1(1), 1–15.
- [3] Sutanto, Y. (2015). Analisis Kepuasan Pengguna Website Manajemen Informatika dengan Metode EUCS Berbasis CMS. *Informatika*, 2(1), 242535.
- [4] Fudhila Nengsih, S. A., Lestari, R., & Husna, R. (2016). Integrasi Metode Importance Performance Analysis Dan Model Kano Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: Perpustakaan Universitas Andalas). *Jurnal Matematika UNAND*, 5(3), 31. <https://doi.org/10.25077/jmu.5.3.31-39.2016>
- [5] Rahmaini. (2018). Analisis Kualitas Website Akademik Menggunakan Metode WebQual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA), *Jurnal pengembang Teknologi Dan Ilmu Komputer*. Vol.2.No.2.
- [6] Masitah, K. N. M. N., & Ilhamsyah, I. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna Siakad Universitas Tanjungpura Menggunakan Integrasi Technology

Acceptance Model (Tam) Dan End-User Computing Satisfaction (Eucs). *Coding Jurnal Komputer dan Aplikasi*, 8(2).

- [7] Simaremare, D. A., Juniadi, A., & Kom, M. (n.d.). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna E- Learning Dengan Menggunakan End User Computing Satisfaction (Eucs). In *Jurnal* (Vol. 2, Issue 2). <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech250>
- [8] Purba, P. P. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 12(1), 44–48. <https://doi.org/10.47701/infokes.v12i1.1307>
- [9] Laday, R. K., & Achmad, Y. F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode PIECES. *Siskomti*, 5(2), 16–25.