

# Rekomendasi Perbaikan *Website* E-Makaryo Berdasarkan Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

<sup>1</sup>Fadhila Indrayani, <sup>2</sup>Irwan Susanto, <sup>3</sup>Dwi Mustika Kusumawardani  
IT Telkom Purwokerto  
Purwokerto, Indonesia

<sup>1</sup>18103104@ittelkom-pwt.ac.id, <sup>2</sup>irwansusantoyk@ittelkom-pwt.ac.id,  
<sup>3</sup>dwimustika@ittelkom-pwt.ac.id

## Penulis Korespondensi

Diajukan : 03/08/2022  
Diterima : 08/08/2022  
Dipublikasi : 09/08/2022

## ABSTRAK

Tahun 2019 dinas tenaga kerja dan transmigrasi Provinsi Jawa Tengah merilis sistem bursa kerja online bernama E-Makaryo. E-Makaryo memiliki tujuan yaitu mempertemukan masyarakat pencari kerja dengan penyedia lapangan pekerjaan yang telah terintegrasi dengan Bursa Kerja Khusus (BKK) di Provinsi Jawa Tengah. Kepuasan pengguna dari sistem dapat melihat kelebihan dan kekurangan sistem yang telah diterapkan serta menjadi sebuah acuan dalam proses pengembangan sistem selanjutnya. Pada penelitian sistem E-Makaryo sebelumnya memperoleh hasil bahwa pengguna sistem kurang teriak pada E-Makaryo karena konten yang tersedia kurang menarik, sehingga diperlukan analisis kepuasan pengguna E-Makaryo untuk dilakukan pengembangan sistem. Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) memiliki kelebihan yaitu lebih menekankan kepuasan kepada pengguna akhir dari sistem. Hasil penelitian diperoleh index kepuasan pengguna pada dimensi *content* 82%, dimensi *accuracy* 80%, dimensi *format* 83%, dimensi *ease of use* 86%, dan dimensi *timeliness* 82%. Rekomendasi perbaikan yang perlu dilakukan pada sistem E-Makaryo yaitu dengan memperbaiki kesalahan *error* dan *bug* yang terjadi pada sistem sehingga dapat mengurangi tingkat terainya *error* dan *bug*.

**Kata Kunci:** Bursa Kerja, E-Makaryo, EUCS, Kepuasan Pengguna, Website

## I. PENDAHULUAN

Teknologi informasi (TI) mengalami perkembangan yang beriringan dengan perkembangan dunia yang begitu cepat (Alfons and Edi, 2021). Penerapan TI pada lingkungan pemerintah memiliki peranan penting salah satunya memberikan pelayanan publik pada masyarakat. Instruksi Presiden No 03 Tahun 2003 memuat kewajiban serta strategi nasional perkembangan *e-government* dengan mengimplementasikan TI dalam berbagai pelayanan publik. Indonesia merupakan negara dengan jumlah dan perkembangan penduduk yang tinggi. Jumlah penduduk Indonesia yang tinggi dapat mendorong keberhasilan pembangunan ekonomi, namun jika tidak disertai dengan perluasan kesempatan kerja akan menimbulkan permasalahan yaitu pengangguran. Pemerintah perlu memberikan kebijakan serta perhatian dalam menangani permasalahan ketenagakerjaan maupun dalam penyediaan lapangan pekerjaan dengan mewujudkan pemerataan kesempatan kerja. Pada 2019 dinas tenaga kerja dan transmigrasi Provinsi Jawa Tengah merilis sistem bursa kerja *online* bernama E-Makaryo. E-Makaryo bertujuan untuk mengurangi angka pengangguran di Jawa Tengah. E-Makaryo merupakan sebuah sistem informasi yang mempertemukan pencari kerja dan penyedia kerja serta terintegrasi

dengan Bursa Kerja Khusus (BKK) di Provinsi Jawa Tengah (Wulandari, Hariani, MM and Sulandari, M.Si).

Tabel 1. Rancangan Analisis

Tahun	Jumlah pengguna
2019	10.976
2020	45.292
2021	210.940

Sumber tabel : (Wulandari, Hariani, MM and Sulandari, M.Si).

Pada Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah pengguna sistem E-Makaryo disetiap tahun terus mengalami peningkatan. Penelitian pada sistem E-Makaryo telah dilakukan sebelumnya oleh Kiki Wulandari, Dra. Dyah Hariani, MM dan Dra. Susi Sulandari, M.Si dengan judul Analisis *E-service* Bursa kerja *online* memperoleh hasil bahwa *E-Service* dalam sistem E-makaryo belum tercapai secara maksimal dilihat dari aspek penyediaan layanan dimana kurangnya petugas sehingga belum dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, dan pengguna mengalami kesulitan dikarenakan lemahnya jaringan untuk mengakses sistem, serta konten yang ada pada sistem kurang menarik sehingga banyak masyarakat yang kurang tertarik menggunakan sistem E-Makaryo (Wulandari, Hariani, MM and Sulandari, M.Si).

Kepuasan pengguna sistem dapat digunakan untuk menjadi tolak ukur keberhasilan dari hasil implementasi sebuah sistem informasi (Hakim and Pertiwi, no date). Dalam proses pengembangan sistem persepsi pengguna merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan, ketika pengguna merasa puas maka pengguna akan terus menggunakan sistem tersebut (Setiawan *et al.*, 2021). Tingkat Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem dapat dimanfaatkan untuk melihat kelebihan dan kekurangan dari sebuah sistem yang telah diterapkan serta dapat menjadi sebuah acuan dalam proses pengembangan sistem agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna (Saputra and Kurniadi, 2019).

Suatu sistem dapat diukur kepuasan penggunanya dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) membandingkan harapan dan kenyataan (Purwandani and Kom, 2018). Kelebihan dari EUCS ialah penekanan pada kepuasan pengguna akhir pada suatu sistem melalui evaluasi pada isi konten, keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu (Saputra and Kurniadi, 2019). Metode EUCS memiliki 5 instrumen adalah *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*.

Sistem E-Makaryo sebelumnya sudah dilakukan penelitian oleh Kiki Wulandari, Dra. Dyah Hariani, MM dan Dra. Susi Sulandari, M.Si dengan judul Analisis *E-service* Bursa kerja *online* memperoleh hasil bahwa *E-Service* masarakat kurang tertarik terhadap sistem E-Makaryo karena konten pada sistem kurang menarik, dankurangnya pelayanan yang diberikan paada sistem E-Makaryo (Wulandari, Hariani, MM and Sulandari, M.Si, no date).

Tujuan dari penelitian ini ialah memberikan saran rekomdendasi perbaikan pada sistem E-Makaryo berdasarkan hasil kepuasan pengguna menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil penelitian dapat dimanfaatkan sebagai perbaikan serta peningkatan sistem dalam proses pengembangan sistem E-Makaryo yang berkelanjutan.

## II. STUDI LITERATUR

### Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya pernah dilakukan dengan judul analisis Kepuasan Pengguna aplikasi KAI access sebagai media pemesanan tiket kereta api menggunakan metode EUCS, hasil yang diperoleh dalam penelitian ini bahwa semua variabel dalam EUCS secara simultan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna, kekurangan dari penelitian ini yaitu tidak dijelaskan proses perhitungan EUCS (Setiawan *et al.*, 2021).

Analisis kepuasan pengguna sistem keagenan PERISAI menggunakan *End User Computing Satisfaction*, diperoleh hasil kepuasan pengguna sistem pada dimensi *content* 80,6%, dimensi *accuracy* 65,6%, dimensi *format* 80,65%, dimensi *ease of use* 81,65%, dan dimensi *timeliness* 79,55%, kekurangan dari penelitian ini yaitu tidak menjelaskan proses pengolahan data yang dilakukan (Informasi, 2019).

Analisis kepuasan pengguna sistem informasi E-Campus di IAIN Bukittinggi menggunakan metode EUCS hasil yang diperoleh dalam penelitian ini semua indikator variabel pada metode EUCS berpengaruh signifikan 73,3% terhadap kepuasan pengguna, kekurangan dalam penelitian ini yaitu tidak menjelaskan seberapa besar kepuasan pengguna pada masing-masing variabel (Saputra and Kurniadi, 2019).

Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web dengan metode *End User Computing Satisfaction*, diperoleh hasil bahwa kepuasan pengguna sistem ada pada level 3 (Netral) dengan hasil rata-rata sebesar 2.53, kekurangan pada penelitian ini yaitu tidak menjelaskan proses perhitungan EUCS yang dilakukan (Fitriansyah and Harris, 2018).

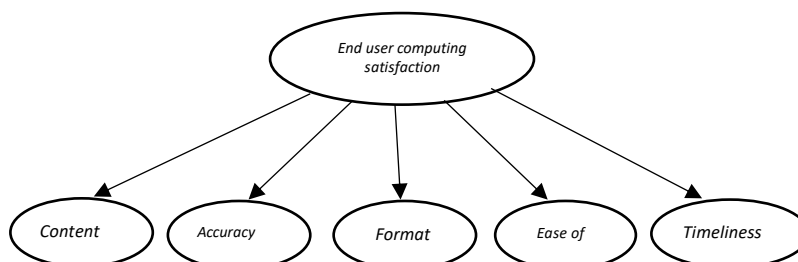
Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan ialah perbedaan permasalahan yang terjadi dengan melihat fenomena yang ada, serta perbedaan objek penelitian dalam bidang sistem pelayanan publik.

### Sistem E Makaryo

E-Makaryo merupakan sistem informasi yang mempertemukan pencari kerja dengan penyedia kerja yang telah terintegrasi dengan Bursa Kerja Khusus (BKK) pada Provinsi Jawa Tengah. E-Makaryo berperan dalam mempertemukan pencari kerja dengan penyedia kerja dalam memberikan informasi pasar kerja, serta memasarkan pencari kerja dan mencari permintaan tenaga kerja (Wulandari, Hariani, MM and Sulandari, M.Si, no date).

### End User Computing Satisfaction

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode dengan membandingkan kenyataan dan harapan pengguna untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu sistem. Pendekatan EUCS dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh dengan penekanan pada kepuasan pengguna akhir dengan teknologi. (Informasi, 2019). Instrumen dalam metode EUCS telah dirumuskan oleh Doll dan Torkzadeh yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*.



Gambar 1 Instrumen metode EUCS

Sumber gambar : (Fitriansyah and Harris, 2018).

Penjelasan pada tiap dimensi pada metode EUCS:

a. Dimensi *Content*

*Content* dengan melihat kelengkapan isi dari sistem mengukur kepuasan pengguna sistem. Kriteria pada dimensi *content* yaitu informasi yang diperoleh dari sistem yaitu modul atau fungsi yang dibutuhkan pengguna. Dimensi *content* mencakup kelengkapan isi informasi dari sistem sesuai dengan keperluan pengguna, adanya fitur yang mendukung pengguna,

sistem informasi konsisten atau memiliki keseragaman informasi (Saputra and Kurniadi, 2019).

b. Dimensi *Accuracy*

*Accuracy* dengan melihat keakuratan data informasi yang ada dalam sistem untuk mengukur kepuasan pengguna sistem. Dimensi *accuracy* mencakup ketepatan data yang dihasilkan oleh sistem dari tersedianya informasi dengan akurat, integritas serta kelengkapan data (Saputra and Kurniadi, 2019).

c. Dimensi *Format*

*Format* dengan melihat tampilan dari sistem untuk mengukur kepuasan pengguna sistem. Dimensi *format* mencakup pada *user interface* dengan *layout* rapi, penggunaan warna dan kesegaraman bentuk. *format* dari sistem sangat berpengaruh dalam menarik minat pengguna (Saputra and Kurniadi, 2019).

d. Dimensi *Ease of use*

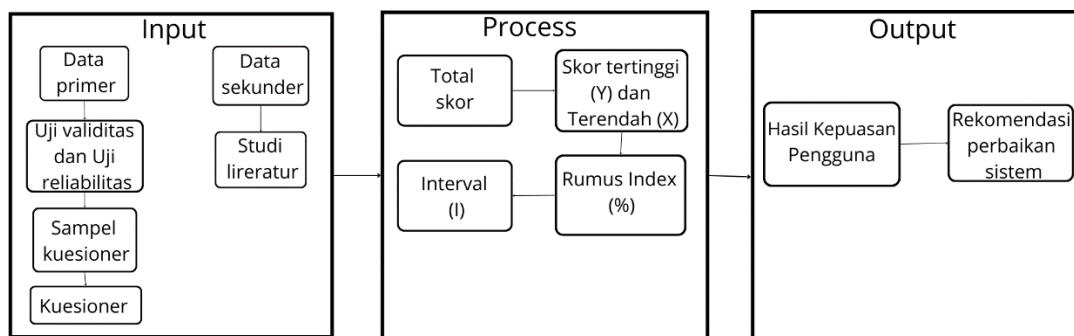
*Ease of use* dengan melihat dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dari suatu sistem dapat dimanfaatkan guna mengukur kepuasan pengguna. Kemudahan penggunaan sistem dilihat dari proses *input* data, mengolah data serta *output* yang dihasilkan sesuai kebutuhan dari pengguna. Kriteria dalam kemudahan dalam penggunaan sistem yang mudah dipahami, tampilan yang konsisten, adanya alat bantu untuk membantu pengguna, dan terdapat notifikasi pesan kesalahan yang mudah dipahami (Saputra and Kurniadi, 2019).

e. Dimensi *Timeliness*

*Timeliness* dengan melihat ketepatan waktu pada data informasi dipakai untuk mengukur kepuasan pengguna sistem. Ketepatan waktu dengan melihat respon *time* yang cepat, kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna serta informasi terbaru dan *up-to-date* (Saputra and Kurniadi, 2019).

### III. METODE

Tahapan penelitian dalam analisis kepuasan pengguna sistem E-Makaryo dilakukan pada Gambar 2 yaitu :



Gambar 2 Tahapan Penelitian

Tahap *input* adalah proses pengumpulan data yang membutuhkan dua set data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang terbukti valid dan reliabel untuk uji validitas dan reliabilitas. Data sekunder diperoleh dengan studi pustaka. Tahap proses terdiri dari pengolahan data dan analisis dengan data yang dikumpulkan dalam kuesioner. Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dengan menggunakan perhitungan skala Likert. Skala likert memiliki 4 perhitungan yaitu total skor, skor tertinggi (Y) dan skor terendah (X) dan interval (I). Pada tahap *output*, diperoleh rekomendasi perbaikan sistem berdasarkan hasil kepuasan pengguna sistem terhadap masing-masing variabel alat pada metode EUCS.

Penentuan jumlah sampel penelitian dilakukan dengan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10% (Widari, 2021).

$$n = \frac{210.940}{1 + (210.940 \times 0,1)^2} = 99,95$$

Pembagian sampel dilakukan menggunakan kuesioner kepada pengguna sistem E-Makaryo di Provinsi Jawa Tengah. Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan setelah data kuesioner telah terkumpul. Pengujian data dengan menggunakan dengan alat bantu aplikasi SPSS 26. Data kuesioner yang telah dinyatakan valid dan reliabel selanjutnya diolah menggunakan metode EUCS melalui perhitungan skala likert yang terdiri dari total skor, skor tertinggi dan terendah, index dan interval.

Skala likert digunakan sebagai alat ukur dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna dengan kategori sebagai berikut:

Tabel 2 Skala likert

Kategori	Skor
Sangat tidak puas	1
Tidak puas	2
Cukup puas	3
Puas	4
Sangat puas	5

Sumber tabel : (Dalimunthe, N. And Wibisono, 2014)

Adapun Rumus dalam perhitungan dalam skala likert yaitu (Rahardja, Lutfiani and Rahmawati, 2018)(Muwardi, Samsunan and Fathurrahman, 2020):

- Total skor pengumpulan data,  
 $Total\ skor = T \times Pn$  (1)  
Keterangan :  
T : Total jumlah Responden yang memilih  
Pn :Pilihan angka skor likert
- Menghitung Skor tertinggi (Y) & Skor terendah (X)  
 $Y = Skor\ tertinggi\ skala\ likert \times Jumlah\ responden$  (2)  
 $X = Skor\ terendah\ skala\ likert \times Jumlah\ responden$  (3)  
Keterangan :  
Y : Skor tertinggi  
X : Skor terendah
- Rumus index (%)  
 $Index\ (\%) = Total\ skor / Y \times 100$  (4)  
Keterangan :  
Y : Skor tertinggi
- Nilai interval (I).  
 $I = 100 / jumlah\ skor\ dalam\ skala\ likert$  (5)  
Keterangan :  
I : Interval

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

		C1	C2	C3	C4	A1	A2	A3	F1	F2	F3	E1	E2	E3	T1	T2	Total
C1	Person correlation	1	.393	.494	.520	.609	.436	.309	.463	.506	.428	.362	.324	.438	.486	.474	.679
	Sig(2.tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
C2	Person correlation	.393	1	.317	.564	.387	.513	.421	.580	.625	.491	.425	.393	.534	.349	.363	.700
	Sig(2.tailed)	.000		.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
C3	Person correlation	.494	.317	1	.488	.465	.496	.302	.308	.372	.416	.322	.329	.458	.675	.662	.677
	Sig(2.tailed)	.000	.001		.000	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
C4	Person correlation	.520	.564	.488	1	.571	.512	.247	.596	.656	.489	.436	.418	.500	.482	.441	.750
	Sig(2.tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.010	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
A1	Person correlation	.609	.387	.465	.571	1	.561	.330	.461	.602	.534	.487	.464	.523	.551	.545	.762
	Sig(2.tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
A2	Person correlation	.436	.513	.496	.512	.561	1	.334	.468	.640	.517	.576	.464	.505	.496	.438	.750
	Sig(2.tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
A3	Person correlation	.309	.421	.302	.247	.330	.334	1	.225	.340	.295	.129	.292	.344	.295	.379	.510
	Sig(2.tailed)	.001	.000	.001	.010	.000	.000		.019	.000	.002	.184	.002	.000	.002	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
F1	Person correlation	.463	.580	.308	.596	.461	.468	.225	1	.667	.543	.529	.331	.563	.431	.406	.711
	Sig(2.tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.019		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
F2	Person correlation	.506	.625	.372	.656	.602	.640	.340	.667	1	.552	.507	.464	.609	.467	.462	.799
	Sig(2.tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
F3	Person correlation	.428	.491	.416	.489	.534	.517	.295	.543	.552	1	.501	.368	.643	.501	.470	.728
	Sig(2.tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
E1	Person correlation	.362	.425	.322	.436	.496	.576	.129	.529	.507	.501	1	.416	.564	.502	.383	.665
	Sig(2.tailed)	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.184	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
E2	Person correlation	.324	.393	.329	.418	.464	.464	.292	.331	.464	.368	.416	1	.389	.443	.527	.626
	Sig(2.tailed)	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
E3	Person correlation	.438	.534	.458	.500	.523	.505	.344	.563	.609	.643	.564	.389	1	.471	.580	.762
	Sig(2.tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
T1	Person correlation	.486	.349	.675	.482	.551	.496	.295	.431	.467	.501	.502	.443	.471	1	.556	.730
	Sig(2.tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
T2	Person correlation	.474	.363	.662	.441	.545	.438	.379	.406	.462	.470	.383	.527	.580	.556	1	.730
	Sig(2.tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Total	Person correlation	.679	.700	.677	.750	.762	.750	.510	.711	.799	.728	.665	.626	.762	.730	.730	1
	Sig(2.tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108

Tabel 3 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap jawaban responden terhadap kepuasan pengguna sistem E-Makaryo sebanyak 108 resonden yang telah mengisi. Pengujian dilakukan menggunakan SPSS versi 26, diperoleh bahwa nilai r hitung pada setiap variabel lebih besar dari r tabel sebesar 0.1591 maka item pertanyaan yang digunakan dinyatakan valid.



## Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of items
0,926	15

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

Uji validitas dilakukan terhadap jawaban responden terhadap kepuasan pengguna sistem E-Makaryo sebanyak 108 responden yang telah mengisi. Pengujian dilakukan menggunakan SPSS versi 26, diperoleh hasil bahwa nilai dari cronbac's alfa 0.926 lebih besar dari 0.6 maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner dinyatakan reliabel.

## Pengolahan Data

Berdasarkan hasil Kuesioner jawaban dari 108 responden telah teruji valid dan reliabel. Hasil kuesioner selanjutnya data diolah menggunakan metode EUCS dengan perhitungan skala likert pada setiap dimensi yang ada yaitu :

### a. Dimensi *content*

Untuk menghitung variabel *content* berikut perhitungannya:

- 1) Total skor pengumpulan data,

$$Total\ skor = 1766$$

- 2) Skor tertinggi (Y) dan terendah (X)

$$Y = 5 \times 432 = 2160$$

$$X = 1 \times 432 = 432$$

- 3) Rumus index (%)

$$Rumus\ Index\ (\%) = 1766 / 2160 \times 100 = 82\%$$

- 4) Nilai interval

$$I = 100 / 5 = 20$$

Angka 0 % - 19,99% = Sangat Tidak Puas

Angka 20 % - 39,99% = Tidak Puas

Angka 40 % - 59,99% = Cukup Puas

Angka 60 % - 79,99% = Puas

Angka 80 % - 100% = Sangat Puas

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan diperoleh hasil index sebesar 82% masuk kedalam interval 80-100% kategori sangat puas. Nilai index tersebut diperoleh dari responden yang mengisi kuesioner sebanyak 432 orang dengan total skor 1766 dari skor tertinggi 2160.

### b. Dimensi *accuracy*

Untuk menghitung variabel *accuracy* berikut perhitungannya:

- 1) Total skor pengumpulan data,

$$Total\ skor = 1290$$

- 2) Skor tertinggi (Y) dan terendah (X)

$$Y = 5 \times 324 = 1620$$

$$X = 1 \times 324 = 324$$

- 3) Rumus index (%)

$$\text{Rumus Index (\%)} = 1290 / 1620 \times 100 = 80\%$$

## 4) Nilai interval

$$I = 100/5 = 20$$

Angka 0 % - 19,99% = Sangat Tidak Puas

Angka 20 % - 39,99% = Tidak Puas

Angka 40 % - 59,99% = Cukup Puas

Angka 60 % - 79,99% = Puas

Angka 80 % - 100% = Sangat Puas

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan diperoleh hasil index sebesar 80% masuk kedalam interval 80-100% kategori sangat puas. Nilai index tersebut diperoleh dari responden yang mengisi kuesioner sebanyak 324 orang dengan total skor 1290 dari skor tertinggi 1620. Akan tetapi berdasarkan total skor yang diperoleh dimensi *accuracy* (akurasi) termasuk pada interval 60-79,99% dalam kategori puas, hal tersebut dikarenakan pengguna sistem E-Makaryo masih sering mengalami *error* atau *bug* pada sistem E-Makaryo.

c. Dimensi *format*

Untuk menghitung variabel *format* berikut perhitungannya:

## 1) Total skor pengumpulan data,

$$\text{Total skor} = 1343$$

## 2) Skor tertinggi (Y) dan terendah (X)

$$Y = 5 \times 432 = 2160$$

$$X = 1 \times 432 = 432$$

## 3) Rumus index (%)

$$\text{Rumus Index (\%)} = 1343 / 2160 \times 100 = 83\%$$

## 4) Nilai interval

$$I = 100/5 = 20$$

Angka 0 % - 19,99% = Sangat Tidak Puas

Angka 20 % - 39,99% = Tidak Puas

Angka 40 % - 59,99% = Cukup Puas

Angka 60 % - 79,99% = Puas

Angka 80 % - 100% = Sangat Puas

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan diperoleh hasil index sebesar 83% masuk kedalam interval 80-100% kategori sangat puas. Nilai index tersebut diperoleh dari responden yang mengisi kuesioner sebanyak 324 orang dengan total skor 1343 dari skor tertinggi 1620.

d. Dimensi *ease of use*

Untuk menghitung variabel *ease of use* berikut perhitungannya :

## 1) Total skor pengumpulan data,

$$\text{Total skor} = 1388$$

## 2) Skor tertinggi (Y) dan terendah (X)

$$Y = 5 \times 432 = 2160$$



$$X = 1 \times 432 = 432$$

3) Rumus index (%)

$$\text{Rumus Index (\%)} = 1388 / 2160 \times 100 = 86\%$$

4) Nilai interval

$$I = 100/5 = 20$$

Angka 0 % - 19,99% = Sangat Tidak Puas

Angka 20 % - 39,99% = Tidak Puas

Angka 40 % - 59,99% = Cukup Puas

Angka 60 % - 79,99% = Puas

Angka 80 % - 100% = Sangat Puas

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan diperoleh hasil index sebesar 86% masuk kedalam interval 80-100% kategori sangat puas. Nilai index tersebut diperoleh dari responden yang mengisi kuesioner sebanyak 324 orang dengan total skor 1388 dari skor tertinggi 1620.

e. Dimensi *Timeliness*

Untuk menghitung variabel *timeliness* berikut perhitungannya:

1) Total skor pengumpulan data,

$$\text{Total skor} = 881$$

2) Skor tertinggi (Y) dan terendah (X)

$$Y = 5 \times 216 = 1080$$

$$X = 1 \times 216 = 216$$

3) Rumus index (%)

$$\text{Rumus Index (\%)} = 881 / 1080 \times 100 = 82\%$$

4) Nilai interval

$$I = 100/5 = 20$$

Angka 0 % - 19,99% = Sangat Tidak Puas

Angka 20 % - 39,99% = Tidak Puas

Angka 40 % - 59,99% = Cukup Puas

Angka 60 % - 79,99% = Puas

Angka 80 % - 100% = Sangat Puas

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan diperoleh hasil index sebesar 82% masuk kedalam interval 80-100% kategori sangat puas. Nilai index tersebut diperoleh dari responden yang mengisi kuesioner sebanyak 216 orang dengan total skor 881 dari skor tertinggi 1080

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kepuasan pengguna sistem E-Makaryo yang telah dilakukan maka urutan dimensi yang memiliki nilai index tertinggi sampai terendah yaitu dimulai dari dimensi *ease of use* (kemudahan pengguna) dengan index 86%, dimensi *format* (tampilan) dengan index 83%, dimensi *content* (isi) dengan index 82%, dimensi *timeliness* (ketepatan waktu) dengan index 82%, dan dimensi *accuracy* (akurasi) dengan index 80%. Dari hasil kepuasan pengguna dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang memiliki index kepuasan terendah pada dimensi *accuracy* sebesar 80 % maka perbaikan sistem yang perlu dilakukan dengan memperbaiki

sistem pada kesalahan *error* dan *bug* yang terjadi pada sistem sehingga dapat mengurangi tingkat terjalinya *error* dan *bug*.

## VI. REFERENSI

- Alfons, J. F. And Edi, D. (2021) 'Kualitas Layanan Teknologi Informasi Studi Kasus Pada Tiki Ambon', 3(1), Pp. 225–236.
- Dalimunthe, N. And Wibisono, H. (2014) 'Analisis Penerimaan Sistem E-Learning Smk Labor Pekanbaru Dengan Menggunakan Techology Acceptance Model (Tam)', *Jurnal Sains Dan Teknologi Industri*, 11(1), Pp. 111–117. Available At: <Http://Ejournal.Uin-Suska.Ac.Id/Index.Php/Sitekin/Article/View/564/536>.
- Fitriansyah, A. And Harris, I. (2018) 'Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction ( EUCS )', 5341(April), Pp. 1–8.
- Hakim, L. And Pertiwi, T. (No Date) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Website STKIP PGRI Lubuklinggau Menggunakan Metode PIECES'.
- Informasi, J. S. (2019) 'Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Keagenan PERISAI Menggunakan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang)', 5.
- Muwardi, E., Samsunan And Fathurrahman (2020) 'Kajian Pemeliharaan Rutin Pada Gedung Rektorat Universitas Teuku Umar', 10(1), Pp. 100–109.
- Purwandani, I. And Kom, M. (2018) 'Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna Elearning Dengan Menggunakan End User Computing ( EUC ) Satisfaction Studi Kasus : Akademi Bina Sarana Informatika', Pp. 112–117.
- Rahardja, U., Lutfiani, N. And Rahmawati, R. (2018) 'APTISI Student Perception To The News On The APTISI Website', 8(2), Pp. 117–127.
- Saputra, A. And Kurniadi, D. (2019) 'Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode EUCS Arif Saputra 1\* , Denny Kurniadi 2 1', 7(3).
- Setiawan, H. *Et Al.* (2021) 'Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS User Satisfaction Analysis Of The KAI Access Application As A Train Ticket Booking', 2(2), Pp. 162–175.
- Suprpta, K. (2018) 'Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pemilihan Konsentrasi Dengan Menggunakan Metode EUCS', Pp. 6–11.
- Widari, D. A. D. S. (2021) 'Persepsi Wisatawan Domestik Dan Mancanegara Terhadap Pengelolaan Daya Tarik Wisata Jatiluwih, Kabupaten Tabanan, Provinsi Bali', *Jurnal Pariwisata Terapan*, 5(1), P. 1. Doi: 10.22146/Jpt.67625.
- Wulandari, K., Hariani, MM, D. D. And Sulandari, M.Si, D. S. (No Date) 'Analisis E-Service Bursa Kerja Online'.