

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FLEXIBLE LEARNING DI UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA MENGGUNAKAN PENDEKATAN END USER COMPUTING SATISFICATION (EUCS)

Ferdinandus Vivo Benfica Gallo, Johan Jimmy Carter Tambotoh

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana
Jalan Diponegoro No.52-60 Telp.(0298), Salatiga, 50711, Indonesia
682018122@student.uksw.edu

ABSTRAK

Universitas di Indonesia semakin berkembang terutama pada fasilitas teknologi informasi untuk mendukung proses perkuliahan. Salah satunya pada Universitas Kristen Satya Wacana yang memiliki sistem informasi F-Learn untuk menunjang proses perkuliahan dan mencakup 14 Fakultas didalamnya. Penelitian bertujuan agar mengevaluasi juga menilai tingkat kepuasan user terhadap sistem informasi yang akan digunakan, serta mengidentifikasi faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pada pengguna terhadap Sistem Informasi tersebut. Objek yang sedang diteliti ini adalah sistem informasi F-Learn di Universitas Kristen Satya Wacana (UKSW). Riset ini didasarkan pada pentingnya evaluasi terhadap perkembangan sistem yang telah mengikuti perkembangan zaman. Metode yang akan diterapkan didalam penelitian yaitu End User Computing Satisfaction (EUCS), yang mencakup lima variabel bebas, yaitu content (isi), accuracy (akurasi), format (tampilan), ease of use (kemudahan penggunaan), dan timeliness (ketepatan waktu). Terdapat 100 responden yang merupakan mahasiswa yang pernah menggunakan F-Learn dengan penyebaran kuisioner melalui google form dan kuisioner secara langsung di lokasi. Hasil dari penelitian ini menyatakan seluruh aspek tingkat kepuasannya berada pada kategori puas. Evaluasi perlu dilakukan untuk mencapai kategori sangat puas sehingga mutu pelayanan dapat mencapai titik tertinggi dan memuaskan pengguna.

Kata kunci : *F-Learn, EUCS, UKSW*

1. PENDAHULUAN

Universitas Kristen Satya Wacana adalah kampus yang berada di Jawa Tengah, Salatiga dan kampus ini memiliki system informasi yang disebut F-Learn. Flexible Learning (F-Learn) di Universitas Kristen Satya Wacana diperuntukan untuk memperbaiki kualitas mutu pelayanan dan mutu sumber daya manusia dalam universitas dalam meningkatkan kualitas pada administrasi didalam perguruan tinggi supaya tidak terjadi kesalahan dan penurunan didalam system. Menurut pengamatan diawal pada penggunaan F-Learn, terdapat beberapa isu yang perlu diperbaiki.

Pengguna mengalami kesulitan dengan ketidaktepatan waktu pada timelines, terutama dalam pengumpulan tugas oleh mahasiswa. Selain itu, aspek desain antarmuka perlu diperhatikan karena dinilai kurang menarik. Masalah juga muncul dari sisi akurasi dan kemudahan penggunaan, di mana server sering mengalami downtime, menyebabkan kesulitan akses bagi mahasiswa. Keberhasilan sistem informasi F-Learn dapat diukur oleh kontribusinya pada pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya, kegagalan terjadi jika sistem tersebut tidak dimanfaatkan oleh pengguna. Evaluasi terhadap sistem informasi menjadi penting, mengingat investasi yang dikeluarkan.

Evaluasi ini dapat dilakukan dengan mempertimbangkan kepuasan pengguna sebagai salah satu parameter. Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) yaitu pendekatan yang dipakai untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi.

Dalam konteks F-Learn, EUCS dapat memberikan gambaran tentang kualitas sistem, kualitas informasi yang dihasilkan, dan kualitas support yang telah diberi oleh departemen sistem informasi dan personil dukungan informasi. Penelitian ini berguna untuk menganalisis segala tingkat kepuasan pengguna FLearn menggunakan metode EUCS. Hasil analisis ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi bagi pengelola F-Learn untuk meningkatkan sistem. Metode EUCS dipilih karena kesesuaiannya dengan variabel yang relevan seperti Konten, Akurasi, Format, Kemudahan Penggunaan, dan Ketepatan Waktu, yang sejalan dengan fitur yang disajikan oleh aplikasi F-Learn. Evaluasi ini menjadi landasan dalam pengambilan keputusan terkait output informasi dan pembelajaran online

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pada penelitian pertama yang telah dilakukan A. Lukman Pondaag dkk (2023), yang berjudul "Evaluasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Di Universitas Gorontalo", yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sehingga dapat dijadikan sebagai pengukuran atau bahan evaluasi bagi pengelola SIKAD untuk dikembangkan menjadi sistem yang lebih baik lagi. Hasil dari penelitian ini yang menggunakan Metode EUCS yang terdiri dari content, accuracy, format, ease of use dan timeliness menunjukkan bahwa aspek content dengan jumlah

persentase 68.7% dengan kriteria cukup baik dan aspek yang paling rendah nilainya yaitu aspek timeliness dengan jumlah persentase 50.0% dengan kriteria cukup baik.[1]

Pada penelitian kedua yang telah dilakukan B. A. Sutowo dan A. F. Wijaya (2023), yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Pelayanan Publik Kecamatan Beringin Kabupaten Semarang Menggunakan End User Computer Satisfaction”, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas sistem pelayanan publik pemerintah daerah. yang terbagi dari 3 jenis layanan yaitu layanan kependudukan, kesehatan, Pendidikan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Masyarakat sangat puas dengan layanan kependudukan dan hasil terendah yaitu layanan Kesehatan dengan kategori cukup puas.[7]

Pada penelitian ketiga yang telah dilakukan F. Indryani, I. Susanto, dan D.M. Kusumawardani (2022), yang berjudul “Rekomendasi Perbaikan Website E-Makaryo Berdasarkan Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)”, Penelitian bertujuan memberikan saran rekomendasi perbaikan pada sistem dan yang kemudian hasil penelitian dimanfaatkan untuk pengembangan sistem E-Makaryo yang berkelanjutan. Hasil penelitian ini menunjukkan pada Index kepuasan terendah pada dimensi accuracy.[6]

2.1. Flexible Learning

Universitas Kristen Satya Wacana mengoperasikan system informasi Bernama F-Learn, sebuah aplikasi web yang diciptakan untuk mengelola secara efisien data akademik dan informasi yang berkaitan lainnya. F-Learn dirancang untuk Menyusun dan mengelola seluruh proses kegiatan akademik, mengubahnya menjadi informasi yang berguna untuk manajemen perguruan tinggi, proses penjabaran, keputusan, dan penginformasian di lingkungan perguruan tinggi.

2.2. End User Computing Satisfaction

Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) yaitu pendekatan yang membandingkan antara pengalaman aktual pengguna dan harapan mereka untuk menilai sejauh mana kepuasan pada sebuah sistem. Doll dan Torkzadeh mengembangkan pendekatan EUCS dengan fokus pada kepuasan pengguna akhir terhadap teknologi. EUCS menjadi salah satu metode evaluasi yang dipakai untuk mengukur tingkat kesuksesan pengguna pada sebuah sistem. Evaluasi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan sistem informasi menjadi krusial, dan aspek-aspek seperti konten, format, akurasi, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan menjadi tipe evaluasi yang dipakai untuk mengetahui kepuasan akhir mahasiswa [2]. Doll dan Torkzadeh merumuskan instrumen EUCS yang mencakup model yaitu konten,

akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.

Penjelasan untuk setiap tipe untuk metode EUCS adalah sebagai berikut:

2.2.1. Dimensi Content

Dimensi pertama adalah Content, yang menilai kepuasan pengguna dalam meninjau isi pada sistem. Ini mencakup fungsi dan juga modul yang dipakai pada pengguna, termasuk informasi yang diperoleh pada sistem [3].

2.2.2. Dimensi Accuracy

Accuracy mengacu pada ketepatan data informasi didalam sistem supaya menilai kepuasan pengguna. Kecermatan aplikasi dinilai berdasarkan frekuensi pemanfaatan yang menghasilkan keluaran yang benar serta minim kesalahan saat menganalisis fakta [4]. Dimensi accuracy memenuhi keakuratan data yang diperoleh oleh sistem, termasuk akurasi, integritas, dan kelengkapan data.

2.2.3. Dimensi Format

Format melibatkan penilaian terhadap tampilan sistem supaya menilai kepuasan pengguna. Ini mencakup antarmuka pengguna dengan layout yang rapi, penggunaan warna, dan estetika keseluruhan. Format sistem memiliki pengaruh besar terhadap daya tarik pengguna.

2.2.4. Dimensi Ease of Use

Ease of use menilai kemudahan penggunaan atau kegunaan suatu sistem untuk mengukur kepuasan pengguna. Faktor ini melibatkan pemrosesan peninputan data, pengolahan data, dan output yang pas dengan keperluan pengguna. Kriteria melibatkan kemudahan pemahaman sistem, konsistensi tampilan, keberadaan alat bantu, dan notifikasi pesan kesalahan yang mudah dimengerti.

2.2.5. Dimensi Timeliness

Timeliness menilai keakuratan waktu data informasi dalam sistem untuk menilai keinginan pengguna. Aspek ini mencakup respons time yang sangat singkat, ketepatan informasi dengan keperluan pengguna, dan kebaruan serta kelengkapan informasi.

3. METODE PENELITIAN

Sumber data utama didalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara cepat dari penilaian responden, yaitu mahasiswa Universitas Kristen Satya Wacana yang menggunakan Aplikasi Flexible Learning (F-Learn) sebagai sampel, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan skala Likert, di mana responden memberikan penilaian dalam rentang Sangat Setuju (5), Setuju (4), Cukup Setuju (3), Kurang Setuju (2), hingga Sangat Kurang Setuju (1) [5].

Penelitian ini bersifat deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan variabel, gejala, atau keadaan yang ada. Langkah awal penelitian melibatkan identifikasi permasalahan obyek penelitian, kemudian dilanjutkan dengan studi literatur dan wawancara untuk mendapatkan teori-teori yang menjadi dasar penelitian. Sumber data utama adalah mahasiswa yang menggunakan F-Learn, dan analisis data dilakukan melalui pengisian kuesioner menggunakan skala Likert untuk menilai relasi diantara dimensi Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness dengan kepuasan pengguna.

Table 1. Skala Linkert

Kategori	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Kurang Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Adapula Rumus dipakai untuk perhitungan skala likert yaitu [6]:

- 1) Jumlah skor penilaian data,

Jumlah skor = $T \times Pn$ (1)

Keterangan :

T : total semua Responden yang menilai

Pn :Penilaian angka skor likert

- 2) Menjumlahkan Skor paling tinggi (Y) & Skor paling rendah (X)

$Y = \text{Skor paling tinggi skala likert} \times \text{Jumlah responden}$ (2)

$X = \text{Skor paling rendah skala likert} \times \text{Jumlah responden}$ (3)

Keterangan :

Y : Skor paling tinggi (25)

X : Skor paling rendah (5)

- 3) Rumus index (%)

$\text{Index} (\%) = \text{Total skor} / Y \times 100$ (4)

Keterangan :

Y : Skor paling tinggi

4. Nilai pada interval (I).

$I = 100 / \text{total skor didalam skala likert}$ (5)

Keterangan :

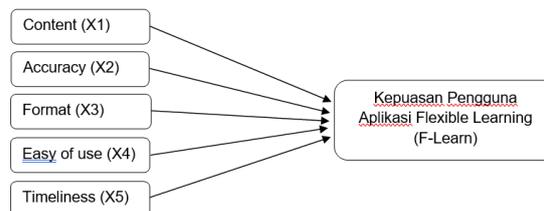
I : Interval

3.1. Hipotesis

Hipotesis berupa pendapat yang bersifat hanya sementara, sedangkan pengembangan suatu hipotesis dapat diperoleh dari teori ataupun logika hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang bisa dikembangkan didasari teori dikarenakan fenomena yang sudah terjadi akan diidentifikasi menggunakan teori tersebut. Satisfaction with End User Computing merupakan penilaian menyeluruh terhadap sistem informasi yang dipakai oleh pengguna sistem, sejalan dengan napa yang telah dilalui penggunaan sistem informasi tersebut [7]. Beberapa penelitian telah menginvestigasi implementasi

Satisfaction with End User Computing dalam berbagai bidang. Sebagian hasil penelitian mengenai Satisfaction with End User Computing terhadap sistem informasi membuktikan dengan kualitas sistem informasi, yang dinilai melalui dimensi seperti kemudahan penggunaan sistem, kecepatan, dokumentasi, face to face pengguna, dan pelatihan, memberikan peran yang sangat signifikan kepada kepuasan pengguna ditahap akhir.

Jika dilihat pada kerangka berpikir penelitian pada gambar diatas membuktikan bahwa pada content (X1), accuracy (X2), format (X3), ease of use (X4), dan timeliness (X5) dapat berpengaruh pada kepuasan pengguna (user satisfaction) (Y). Tetapi oleh karena itu dugaan tersebut belum tentu terbukti. Namun oleh karena itu harus diajukan hipotesis sebagai berikut .



Gambar 1. Kerangka Berfikir

H1: Adanya dampak positif yang terlihat signifikan dari content (X1) kepada tingkat kepuasan dari pengguna (Y).

H2: Adanya dampak positif yang terlihat signifikan dari accuracy (X2) kepada tingkat kepuasan dari pengguna (Y).

H3: Adanya dampak positif yang terlihat signifikan dari format (X3) kepada tingkat kepuasan dari pengguna (Y).

H4: Adanya dampak positif yang terlihat signifikan dari ease of use (X4) kepada tingkat kepuasan dari pengguna (Y).

H5: Adanya dampak positif yang terlihat signifikan dari timeliness (X5) kepada tingkat kepuasan dari pengguna (Y).

3.2. Analisis Data

- a. Uji Validitas

Uji Validitas melibatkan pengkorelasi skor indikator dengan skor total indikator, di mana skor total indikator merupakan jumlah dari skor setiap item yang terkait dengan variabel tersebut.

$$r \text{ tabel} = \frac{t}{\sqrt{df+t^2}}$$

Ket : t = nilai dari r tabel df = derajat bebas (jumlah responden - 2)

- b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan tahap lanjutan dari uji validitas, di mana hanya item-item yang terbukti valid yang dipertimbangkan. Untuk menilai apakah instrumen dapat diandalkan atau tidak, digunakan

nilai Cronbach Alpha yang diharapkan lebih besar dari 0.6.

3.3. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini, skala Likert digunakan sebagai alat untuk menafsirkan data. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat individu atau kelompok terhadap fenomena sosial

tertentu, di mana setiap item instrumen memiliki rentang tanggapan dari sangat positif hingga sangat negatif. Skala Likert ini diuraikan menjadi indikator variabel, dan responden memberikan penilaian dengan angka yang mencerminkan tingkat pengalaman dan penilaian mereka terhadap fenomena yang dipertanyakan.

Tabel 3. Skala Likert Indikator Kepuasan

Keterangan Indikator kepuasan pada kuisisioner					
Angka	1	2	3	4	5
Indikator	0 – 19,99%	20 – 39,99%	40 – 59,99%	60 – 79,99%	80 – 100%
Ket	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas

3.4. Alat Uji Hipotesis

Variabel Penelitian adalah karakteristik, aspek, atau nilai yang dimiliki oleh individu, objek, organisasi, atau kegiatan yang bervariasi dalam berbagai bentuk yang dapat ditetapkan oleh peneliti untuk diselidiki dan kemudian diambil kesimpulannya.

a. Variabel bebas (variabel independen)

Variabel yang memiliki kemampuan untuk memengaruhi variabel lainnya adalah variabel

bebas. Dalam konteks penelitian ini, variabel bebas meliputi Content (X1), Accuracy (X2), Format (X3), Ease Of Use (X4), dan Timeliness (X5).

b. Variabel terikat (variabel dependen) Suatu Variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain dalam penelitian ini adalah variabel terikat, yaitu Kepuasan Pengguna (Y), yang diukur dari jumlah total penyebaran kuesioner.

Tabel 4. Uji Hipotesis

Parameter	Variabel	Indikator
End User Computing Satisfaction (EUCS)	Content (Isi) - C1	C1 : Aplikasi Flexible Learning (F-Learn) menyajikan informasi yang akurat dan sesuai dengan kebutuhan Anda. C2 : Aplikasi Flexible Learning (F-Learn) menyediakan laporan yang lengkap C3 : Aplikasi Flexible Learning (F-Learn) memberikan berbagai laporan yang dipakai untuk proses perkuliahan anda C4 : Laporan-laporan yang diperoleh oleh Aplikasi Flexible Learning (F-Learn) sudah memenuhi kebutuhan manajemen Anda. C5 : Konten dan informasi yang dihasilkan oleh Aplikasi Flexible Learning (F-Learn) sangat mendukung Anda dalam menyelesaikan aktivitas perkuliahan harian.
	Format (Tampilan) – F1	F1 : Aplikasi Flexible Learning (F-Learn) memiliki struktur menu yang telah teratur F2 : Perpaduan warna didalam aplikasi Flexible Learning (F-Learn) sangat menarik hingga tidak membuat melelahkan mata dan agar tidak membosankan. F3 : Format juga laporan yang telah dibuat aplikasi Flexible Learning (F-Learn) mudah dimengerti dan dipahami F4 : Tampilan antarmuka aplikasi Flexible Learning (F-Learn) dipermudah, hingga membuat anda semakin cepat didalam mengerjakan pekerjaan F5 : Cara Aplikasi Flexible Learning (F-Learn) menampilkan sebuah informasi sangat baik.
	Accuracy (Keakuratan) – A1	A1 : Dengan adanya user id dan juga password di setiap user pada Aplikasi Flexible Learning (F-Learn) A2 : Aplikasi Flexible Learning (F-Learn) jarang terjadi error ketika anda menggunakannya A3 : Informasi yang dihasilkan Aplikasi Flexible Learning (F-Learn) sangat akurat A4 : Aplikasi Flexible Learning (F-Learn) menghasilkan informasi yang dapat diandalkan, dipercaya, tepat dan benar. A5 : Hasil output pada layar, dari Aplikasi Flexible Learning (F-Learn) sangat sesuai seperti apa yang telah anda perintahkan/input
	Timeliness (Ketepatan Waktu) – T1	T1 : Aplikasi Flexible Learning (F-Learn) menunjukkan informasi yang anda sangat butuhkan secara tepat waktu.

Parameter	Variabel	Indikator
		T2 : Aplikasi Flexible Learning (F-Learn) memberikan data yang terkini (up to date) T3 : Aplikasi Flexible Learning (F-Learn) menyediakan alert/reminder pada setiap pengguna sistem dengan tepat waktu guna pemberitahuan/peringatan. T4 : Sistem yang tersedia mendukung penyediaan informasi untuk pengambilan keputusan yang efisien dan cepat. T5 : Pemberi layanan sistem informasi dapat menyelesaikan tugas dengan tepat waktu.
	Ease of use (Kemudahan Pengguna) – E1	E1 : Tidak perlu waktu lama bertujuan mempelajari Aplikasi Flexible Learning (F-Learn) E2 : Sangat mudah dalam berinteraksi dengan Aplikasi Flexible Learning (F-Learn) E3 : Didalam opsi manual bantuan (help menu) dalam Aplikasi Flexible Learning (F-Learn) E4 : Aplikasi Flexible Learning (F-Learn) menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya. E5 : Mudah dalam mengetahui adanya perubahan informasi

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk menilai sejauh mana instrumen tersebut valid, dan ini dilakukan melalui distribusi kuesioner. Pada penelitian ini, pengujian validitas bertujuan untuk menentukan

apakah pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner telah berhasil mengukur variabel penelitian. Suatu pertanyaan pada kuesioner dianggap valid jika nilai korelasi (r hitung) lebih besar daripada nilai korelasi tabel (r table) [9].

Tabel 5. Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
	C1	0,850	0,197	Valid
	C2	0,777	0,197	Valid
Content	C3	0,804	0,197	Valid
	C4	0,787	0,197	Valid
	C5	0,713	0,197	Valid
	F1	0,750	0,197	Valid
	F2	0,790	0,197	Valid
Format	F3	0,830	0,197	Valid
	F4	0,799	0,197	Valid
	F5	0,761	0,197	Valid
	A1	0,787	0,197	Valid
	A2	0,702	0,197	Valid
Accuracy	A3	0,808	0,197	Valid
	A4	0,743	0,197	Valid
	A5	0,777	0,197	Valid
	T1	0,813	0,197	Valid
	T2	0,754	0,197	Valid
Timeliness	T3	0,790	0,197	Valid
	T4	0,853	0,197	Valid
	T5	0,823	0,197	Valid
	E1	0,705	0,197	Valid
	E2	0,808	0,197	Valid
Ease Of Use	E3	0,773	0,197	Valid
	E4	0,829	0,197	Valid
	E5	0,855	0,197	Valid

4.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang telah dilakukan bertujuan agar menunjukkan tingkat konsistensi relatif suatu hasil penilaian ketika pengukuran tersebut diulang. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menilai apakah kuesioner yang sudah dipakai didalam penelitian memberikan nilai yang stabil atau tidak ketika diulang. Dalam uji reliabilitas ini, digunakan koefisien

Cronbach’s Alpha sebagai metode evaluasi. Koefisien Cronbach’s Alpha sering digunakan karena dapat mencerminkan variasi antar item; apabila nilai koefisien alpha melebihi 0,69, maka dapat dikritisi bahwa instrumen penelitian itu dianggap reliabel [10]. Berikut adalah nilai hasil dari uji reliabilitas. Hasil Uji Variabel Reliabilitas Content 0,845 Hasil Uji Variabel Reliabilitas Format 0,843

Hasil Uji Variabel Reliabilitas Accuracy 0,814
 Hasil Uji Variabel Reliabilitas Timeliness 0,861
 Hasil Uji Variabel Reliabilitas Ease of use 0,854

Apabila mengamati hasil uji reliabilitas, terlihat bahwa setiap variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha yang melebihi angka 0,6. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel tersebut dianggap reliabel dan konsisten.

4.3. Uji Hipotesis

Dalam menguji hipotesis dengan uji T diperlukan t table dengan menggunakan tingkat signifikansi ($\alpha = 5\%$) dan df (100-5-1) dengan hasil nilai t table adalah 1.661.

- 1) Dalam uji hipotesis (H1), signifikansi pada Content (X1) kepada Kepuasan Pengguna (Y) adalah sangat kecil, yaitu 0.00, lebih rendah daripada signifikansi yang ditetapkan (0.05). Nilai t hitung bernilai 9.294 jauh lebih tinggi dari t tabel yang telah ditentukan (1.661). Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan jika H1 telah diterima, menunjukkan adalah terdapat pengaruh signifikan. dari Content kepada kepuasan pengguna.
- 2) Dalam uji hipotesis (H2), signifikansi pada Accuracy (X2) kepada Kepuasan Pengguna (Y) adalah sangat kecil, yaitu 0.00, lebih rendah daripada signifikansi yang ditetapkan (0.05). Nilai t hitung bernilai 13.475 jauh lebih tinggi dari t tabel yang telah ditentukan (1.661). Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan jika H2 telah diterima, menunjukkan adalah terdapat pengaruh signifikan. dari Accuracy kepada kepuasan pengguna.
- 3) Dalam uji hipotesis (H3), signifikansi pada Format (X3) kepada Kepuasan Pengguna (Y) adalah sangat kecil, yaitu 0.00, lebih rendah daripada signifikansi yang ditetapkan (0.05). Nilai t hitung bernilai 11.383 jauh lebih tinggi dari t tabel yang telah ditentukan (1.661). Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan jika H3 telah diterima, menunjukkan adalah terdapat pengaruh signifikan. dari Format kepada kepuasan pengguna.
- 4) Dalam uji hipotesis (H4), signifikansi pada Ease of use (X4) kepada Kepuasan Pengguna (Y) adalah sangat kecil, yaitu 0.00, lebih rendah daripada signifikansi yang ditetapkan (0.05). Nilai t hitung bernilai 14.580 jauh lebih tinggi dari t tabel yang telah ditentukan (1.661). Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan jika H4 telah diterima, menunjukkan adalah terdapat pengaruh signifikan. dari Ease of use kepada kepuasan pengguna.
- 5) Dalam uji hipotesis (H5), signifikansi pada Timeliness (X5) kepada Kepuasan Pengguna (Y) adalah sangat kecil, yaitu 0.00, lebih rendah daripada signifikansi yang ditetapkan (0.05). Nilai t hitung bernilai 13.902 jauh lebih tinggi dari t tabel yang telah ditentukan (1.661). Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan jika H5 telah diterima, menunjukkan adalah terdapat pengaruh signifikan. dari Timeliness kepada kepuasan pengguna

4.4. Pengolahan Data

Dengan merujuk kepada respons dari 108 partisipan dalam kuesioner, telah terverifikasi bahwa data tersebut valid dan reliabel. Setelahnya, data dari kuesioner diproses dengan memakai metode EUCS dan dilakukan penilaian pada skala likert untuk tiap dimensi yang dimiliki.

4.3.1. Dimensi content

Menilai hasil uji variabel content:

- 1) Jumlah skor penilaian data,
 Jumlah skor = 1912
- 2) Jumlah Skor paling tinggi (Y) dan paling rendah (X)
 $Y = 25 \times 100 = 2500$
 $X = 5 \times 100 = 500$
- 3) Rumus index (%)
 $Rumus\ index\ (\%) = 1912 / 2500 \times 100 = 76,48\%$
- 4) Nilai pada interval
 $I = 100 / 5 = 20$
 Angka indikator 0 % - 19,99% = Sangat Tidak Puas
 Angka indikator 20 % - 39,99% = Tidak Puas
 Angka indikator 40 % - 59,99% = Cukup Puas
 Angka indikator 60 % - 79,99% = Puas
 Angka indikator 80 % - 100% = Sangat Puas

Dari penilaian yang sudah dijalankan, ditemukan bahwa indeks hasil mencapai 76,48%, yang terletak dalam interval 60% - 79,99%, yaitu kategori puas. Nilai indeks ini berasal dari partisipasi 100 responden yang mengisi kuesioner, menghasilkan jumlah skor 1912 dari jumlah skor maksimal 2500.

4.3.2. Dimensi accuracy

Menilai hasil uji variabel accuracy :

- 1) Jumlah skor penilaian data,
 Jumlah skor = 1879
- 2) Jumlah Skor paling tinggi (Y) dan paling rendah (X)
 $Y = 25 \times 100 = 2500$
 $X = 5 \times 100 = 500$
- 3) Rumus index (%)
 $Rumus\ Index\ (\%) = 1879 / 2500 \times 100 = 75,16\%$
- 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

Dari penilaian yang sudah dijalankan, ditemukan bahwa indeks hasil mencapai 75,16%, yang terletak dalam interval 60% - 79,99%, yaitu kategori puas. Nilai indeks ini berasal dari partisipasi 100 responden yang mengisi kuesioner, menghasilkan jumlah skor 1879 dari jumlah maksimal 2500.

4.3.3. Dimensi format

Menilai hasil uji variabel format :

- 1) Jumlah skor penilaian data,
Jumlah skor = 1924
- 2) Jumlah Skor paling tinggi (Y) dan paling rendah (X)
 $Y = 25 \times 100 = 2500$
 $X = 5 \times 100 = 500$
- 3) Rumus index (%)
 $Rumus\ Index\ (\%) = 1924 / 2500 \times 100 = 76,96\%$
- 4) Nilai pada interval
 $I = 100/5 = 20$
Angka indikator 0 % - 19,99% = Sangat Tidak Puas
Angka indikator 20 % - 39,99% = Tidak Puas
Angka indikator 40 % - 59,99% = Cukup Puas
Angka indikator 60 % - 79,99% = Puas
Angka indikator 80 % - 100% = Sangat Puas

Dari penilaian yang sudah dijalankan, ditemukan bahwa indeks hasil mencapai 76,96%, yang terletak dalam interval 60% - 79,99%, yaitu kategori puas. Nilai indeks ini berasal dari partisipasi 100 responden yang mengisi kuesioner, menghasilkan jumlah skor 1924 dari jumlah skor maksimal 2500.

4.3.4. Dimensi ease of use

Menilai hasil uji variabel ease of use :

- 1) Jumlah skor penilaian data,
Jumlah skor = 1921
- 2) Jumlah Skor paling tinggi (Y) dan paling rendah (X)
 $Y = 25 \times 100 = 2500$
 $X = 5 \times 100 = 500$
- 3) Rumus index (%)
 $Rumus\ Index\ (\%) = 1921 / 2500 \times 100 = 76,84\%$
- 4) Nilai pada interval
 $I = 100/5 = 20$
Angka indikator 0 % - 19,99% = Sangat Tidak Puas
Angka indikator 20 % - 39,99% = Tidak Puas
Angka indikator 40 % - 59,99% = Cukup Puas
Angka indikator 60 % - 79,99% = Puas
Angka indikator 80 % - 100% = Sangat Puas

Dari penilaian yang sudah dijalankan, ditemukan bahwa indeks hasil mencapai 76,84%, yang terletak dalam interval 60% - 79,99%, yaitu kategori puas. Nilai indeks ini berasal dari partisipasi 100 responden yang mengisi kuesioner, menghasilkan jumlah skor 1921 dari jumlah maksimal 2500.

4.3.5. Dimensi Timeliness

Menilai hasil uji variabel timeliness:

- 1) Jumlah skor penilaian data,
Jumlah skor = 1900
- 2) Jumlah Skor paling tinggi (Y) dan paling rendah (X)
 $Y = 25 \times 100 = 2500$
 $X = 5 \times 100 = 500$
- 3) Rumus index (%)
 $Rumus\ Index\ (\%) = 1900 / 2500 \times 100 = 76\%$

- 4) Nilai pada interval

$$I = 100/5 = 20$$

- Angka indikator 0 % - 19,99% = Sangat Tidak Puas
Angka indikator 20 % - 39,99% = Tidak Puas
Angka indikator 40 % - 59,99% = Cukup Puas
Angka indikator 60 % - 79,99% = Puas
Angka indikator 80 % - 100% = Sangat Puas

Dari penilaian yang sudah dijalankan, ditemukan bahwa indeks hasil mencapai 76%, yang terletak dalam interval 60% - 79,99%, yaitu kategori puas. Nilai indeks ini berasal dari partisipasi 100 responden yang mengisi kuesioner, menghasilkan jumlah skor 1900 dari jumlah skor maksimal 2500.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pengguna terhadap Flexible Learning, ditemukan bahwa kategori tingkat kepuasan dapat diidentifikasi, dengan nilai-nilai sebagai berikut: Kepuasan pada aspek content yaitu 76,48%. Kepuasan pada aspek accuracy yaitu 75,16%. Kepuasan pada aspek format yaitu 76,96%. Kepuasan pada aspek timeliness yaitu 76%. Kepuasan pada aspek ease of use yaitu 76,84%. Secara keseluruhan, Flexible Learning dinilai telah memberikan kepuasan kepada penggunanya dan memenuhi semua aspek EUCS dengan tingkat kepuasan yang tinggi, yaitu kategori puas. Meskipun demikian, walaupun sudah masuk dalam kategori puas, pada analisis lebih lanjut dapat ditemukan bahwa semua kategori belum sanggup untuk mencapai kategori sangat puas Dimana pihak terkait perlu meningkatkan lagi untuk memuaskan para pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Lukman Pondaag, M. Rifai Katili, dan A. Zakaria, "EVALUASI PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DI UNIVERSITAS GORONTALO," vol. 3, no. 2, 2023.
- [2] L. Y. Adiningsih, P. C. Suada Putri, dan C. A. Boko, "Hubungan Faktor End User Computing Satisfaction (EUCS) terhadap Manfaat Nyata Penerapan ePuskesmas di Puskesmas I Denpasar Selatan," *Indonesian of Health Information Management Journal (INO HIM)*, vol. 10, no. 2, hlm. 126–133, Des 2022, doi: 10.47007/inohim.v10i2.431.
- [3] F. Azzahrah, Y. Aprillia, P. Adian, dan W. Budiarto, "Analisis Kepuasan Pengguna Mobile E-Health berdasarkan Metode End User Computing Satisfaction (Studi di 5 Puskesmas di Kota Surabaya) Mobile E-Health Satisfaction Analysis based on End User Computing Satisfaction Method (Study in 4 Primary Healthcare Centers in Surabaya)," Online, 2020.

- [Daring]. Tersedia pada: <http://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK>
- [4] A. A. Perdana, M. C. Utami, dan Q. Aini, "End User Computing Satisfaction: Model Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Menggunakan Partial Least Square Structural Equation Modeling (Studi Kasus)," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 8, no. 6, hlm. 1237–1246, Nov 2021, doi: 10.25126/jtiik.2021863586.
- [5] N. Adha Oktarini Saputri, "Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *Journal of Information Systems and Informatics*, vol. 2, no. 1, 2020, [Daring]. Tersedia pada: <http://journal-isi.org/index.php/isi>
- [6] F. Indryani, I. Susanto, dan D. M. Kusumawardani, "Rekomendasi Perbaikan Website E-Makaryo Berdasarkan Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Remik*, vol. 6, no. 3, hlm. 465–474, Agu 2022, doi: 10.33395/remik.v6i3.11629.
- [7] B. A. Sutowo dan A. F. Wijaya, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Pelayanan Publik Kecamatan Beringin Kabupaten Semarang Menggunakan End User Computer Satisfaction," *Journal of Computer and Information Systems Ampera*, vol. 4, no. 1, hlm. 1–11, Jan 2023, doi: 10.51519/journalcisa.v4i1.370.
- [8] L. Darwati, "ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OVO MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)," 2022. [Daring]. Tersedia pada: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- [9] J. Putra, D. R. Indah, dan Mgs. A. Firdaus, "Analisis Kepuasan Pengguna Pada E-Learning menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, vol. 12, no. 1, hlm. 45–52, Mar 2023, doi: 10.32736/sisfokom.v12i1.1575.
- [10] N. Permata Sari, M. Nasir, dan R. Andryani, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Paytren Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction."