

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Manage Engine Service Desk Plus Di PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Analysis of User Satisfaction of the Manage Engine Service Desk Plus Application at PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk Using the End User Computing Satisfaction (EUCS) Method

Syla Angra Azhara¹, Rusmala Santi²

¹ Sains dan Teknologi, Sistem Informasi, UIN Raden Fatah, Palembang

² Sains dan Teknologi, Sistem Informasi, UIN Raden Fatah, Palembang

Corresponding author : rusmalasanti_uin@radenfatah.ac.id; sylaangraazhara10@gmail.com

Abstrak

Kemajuan teknologi informasi telah memberikan kontribusi besar dalam berbagai bidang pekerjaan dan kegiatan sehari-hari manusia. Salah satu perusahaan milik negara Indonesia yang telah memanfaatkan teknologi adalah PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk yang sudah menggunakan aplikasi helpdesk untuk mendukung aktivitas karyawan mereka. Aplikasi ini dikenal dengan nama lengkap "*Manage Engine Service Desk Plus*" (SDP). Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Manage Engine Service Desk Plus*, dengan fokus pada aplikasi *Manage Engine Service Desk Plus* (SDP) milik PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk. Penelitian ini dilakukan karena kepuasan pengguna terhadap sistem informasi merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam penerapan atau penggunaan suatu sistem informasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang terdiri dari lima variabel utama, yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Data diperoleh dari 75 responden melalui pengisian kuesioner. Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa pengguna aplikasi *Manage Engine Service Desk Plus* merasa sangat puas. Nilai kepuasan pengguna pada masing-masing variabel adalah sebagai berikut: konten sebesar 88,06%, akurasi sebesar 89,06%, format sebesar 88,48%, kemudahan penggunaan sebesar 89,6%, dan ketepatan waktu sebesar 89,42%.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, End user Computing Satisfaction, Aplikasi Manage Engine Service Desk Plus

Abstract

Advances in information technology have made a major contribution to various fields of work and daily human activities. One of the Indonesian state-owned companies that has utilized this technology is PT. Semen Baturaja, which created a special helpdesk application to support the activities of their employees. This application is known by the full name "Manage Engine Service Desk Plus" (SDP). This research aims to evaluate and analyze the level of user satisfaction with the helpdesk application used, with a focus on the Manage Engine Service Desk Plus (SDP) application owned by PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk. This research was conducted because user satisfaction with an information system is an indicator of success in implementing or using an information system. The method used in this research is End User Computing Satisfaction (EUCS), which consists of five main variables, namely content (content), accuracy (accuracy), format (appearance), ease of use (ease of use), and timeliness (timeliness). Data was obtained from 75 respondents by filling out a questionnaire. The results of the research analysis show that users of the Manage Engine Service Desk Plus application feel very satisfied. The user satisfaction value for each



variable is as follows: content is 88.06%, accuracy is 89.06%, format is 88.48%, ease of use is 89.6%, and timeliness is 89.42%.

Keywords : *User Satisfaction, End user Computing Satisfaction, Manage Engine Service Desk Plus Application*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi telah sangat membantu manusia dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari, termasuk dalam dunia pekerjaan. Sebagai contoh, kita sering melihat penggunaan komputer sebagai alat bantu operasional yang umum digunakan di berbagai tempat. Komputer terkadang dilengkapi dengan berbagai aplikasi yang berguna untuk mempermudah pengguna dalam menjalankan perangkat tersebut. Menurut penelitian oleh Abdurahman dan Riswaya pada tahun 2014, aplikasi adalah program yang siap dipakai untuk menjalankan perintah dari pengguna yang bertujuan menghasilkan output yang sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut, dan aplikasi ini sering digunakan untuk memecahkan masalah melalui teknik pemrosesan data yang sesuai. Secara umum, aplikasi merujuk kepada alat terapan yang digunakan secara khusus dan terpadu sesuai dengan fungsinya, dan biasanya merupakan perangkat komputer yang siap digunakan oleh pengguna.

PT. Semen Baturaja adalah sebuah perusahaan milik negara Indonesia. Yang telah memanfaatkan teknologi dengan mengembangkan sebuah aplikasi bernama *Manage Engine Service Desk Plus* (SDP). Aplikasi ini dibuat khusus untuk membantu para karyawan perusahaan tersebut dalam menjalankan tugas mereka. SDP merupakan sebuah aplikasi berbasis website yang beroperasi dalam jaringan pribadi, sehingga hanya dapat diakses oleh pengguna yang berada di dalam lingkup perusahaan.

Dalam hal kualitas informasi yang disediakan, aplikasi SDP memiliki peran yang sangat penting dalam mencatat berbagai jenis permintaan yang diajukan oleh karyawan-karyawan PT. Semen Baturaja. Permintaan ini mencakup berbagai hal, seperti permintaan untuk memperoleh atau memperbaiki perangkat lunak dan keras yang diperlukan dalam pekerjaan mereka, serta menangani masalah-masalah yang dapat menghambat pekerjaan individu atau kelompok karyawan tertentu. Sejak SDP diperkenalkan di lingkungan PT. Semen Baturaja, belum ada penelitian yang mengkaji tingkat kepuasan pengguna dari Aplikasi *Manage Engine Service Desk Plus*.

Kepuasan pengguna merupakan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai, atau kebutuhan dasar dan standar pengguna, Romney dan Steinbart (2012:637). Kepuasan pengguna sistem informasi adalah salah satu indikator utama dalam menilai tingkat keberhasilan penerapan atau penggunaan suatu sistem informasi. Kepuasan ini mencakup penilaian terhadap sejauh mana kinerja sistem informasi tersebut dianggap baik atau buruk, serta sejauh mana kesesuaian sistem informasi yang digunakan dengan tujuan penggunaannya. Dengan itu aplikasi *Manage Engine service Desk Plus* perlu

dilakukan identifikasi masalah untuk mengetahui seberapa puas pengguna terhadap aplikasi *Manage Engine Service Desk Plus*. Dalam penelitian ini, akan digunakan metode analisis *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

End User Computing Satisfaction adalah penilaian umum yang dilakukan oleh pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh, (1988). Dimensi yang ada pada EUCS yaitu terdiri dari isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), kemudahan dalam menggunakan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*). (Setyoningrum, 2020).

Penelitian lain yang terkait dengan analisis tingkat kepuasan pernah diteliti oleh Shibghotur Ayu Robbaniyah dan Aries Dwi Indriyanti (2022) dengan atrikel berjudul “**Penerapan Metode EUCS Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan SINAR pada Aplikasi Digital Korlantas POLRI**”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna akhir aplikasi mengalami tingkat kepuasan yang tinggi. Pengguna merasa puas dalam menggunakan layanan SIM Nasional Presisi (SINAR), dengan tingkat kepuasan sebesar 71.4%

Dari penjelasan di atas, penelitian ini akan menganalisis tingkat kepuasan pengguna Aplikasi *Manage Engine Service Desk Plus* menggunakan metode EUCS. Metode penelitian yang dipakai adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam berbagai aspek, seperti konten (*content*), akurasi (*accuracy*), format (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

METODE

Metode penelitian yang diterapkan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Tujuan utama dari metode ini untuk menggambarkan keadaan tertentu berdasarkan data fakta yang dikumpulkan, disajikan, dan dianalisis. Hal ini bertujuan untuk menghasilkan informasi baru yang dapat digunakan dalam menganalisis masalah yang sedang diselidiki. Adapun tahapan-tahapan penelitian adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan – Tahapan Penelitian

a. Identifikasi Masalah

Tahap pertama dari penelitian ini adalah identifikasi masalah oleh penulis, yang didasarkan pada tinjauan literatur yang telah dilakukan serta perkembangan teknologi saat ini, khususnya dalam konteks kepuasan pengguna. Objek penelitian ini adalah aplikasi *Manage Engine Service Desk Plus* yang digunakan oleh PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk.

b. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data mencakup penggunaan teknik kuesioner, observasi, dan wawancara yang dilakukan secara langsung di PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk. Selain itu, data juga diperoleh melalui sumber tidak langsung seperti artikel, jurnal, dokumen pendukung lainnya, dan situs web yang relevan dengan penelitian ini.

c. Populasi dan Sampel

Populasi yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah semua pengguna akhir dari aplikasi *Manage Engine Service Desk Plus*, yang terdiri dari seluruh karyawan di Kantor Cabang Palembang PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk, yang berjumlah sebanyak 302 orang. Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling, yakni pengambilan sampel secara acak tanpa mempertimbangkan karakteristik individu.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Gambar 2. Rumus Slovin

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Tingkat Kesalahan (10%)

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus slovin di atas di dapatkan hasil sebagai berikut.

$$\begin{aligned} n &= \frac{302}{1 + 302(0.1)^2} \\ n &= \frac{302}{1 + 302(0,01)} \\ n &= \frac{302}{1 + 3.02} \\ n &= \frac{302}{4,02} \\ n &= 75,1243781 = 75 \end{aligned}$$

Dengan menggunakan perhitungan rumus slovin, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 75 pegawai PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk.

d. Pemetaan Metode EUCS

Sebelum penyebaran kuesioner, langkah awal akan melibatkan pemahaman terhadap metode *End User Computing Satisfaction* sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Setyoningrum pada tahun 2020. Kuesioner yang akan disebar dalam penelitian ini akan mencakup dimensi EUCS, yaitu konten (*content*), akurasi (*accuracy*), format (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Selain itu, untuk mengukur tingkat preferensi jawaban, penelitian ini akan menggunakan Skala Likert dengan lima tingkat pilihan yang terdapat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1. Skala Likert

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Ragu-ragu/Cukup Setuju
4	Setuju
5	Sangat Setuju

(Sumber: Sugiyono, 2016:93)

e. Penyusunan kuisoner

Proses penyusunan kuesioner dalam penelitian ini melibatkan adaptasi dimensi-dimensi dari model EUCS yang menitikberatkan pada kepuasan pengguna akhir (*end user satisfaction*). Dimensi-dimensi yang terdapat dalam metode EUCS adalah sebagai berikut:

1) Konten

Dimensi konten dalam mengevaluasi kepuasan memperhatikan aspek isi dalam sistem, seperti fitur yang dapat diakses oleh pengguna.

2) Akurasi

Dimensi akurasi memperhatikan tingkat ketepatan data dalam proses pengolahan, mulai dari penginputan data hingga menghasilkan informasi akhir.

3) Format

Dimensi format mempertimbangkan tampilan dan format informasi yang dihasilkan oleh sistem.

4) Ketepatan Waktu

Dimensi ketepatan waktu diterapkan untuk menilai seberapa cepat sistem merespons input yang diberikan oleh pengguna.

5) Kemudahan Penggunaan

Dimensi kemudahan penggunaan aplikasi diterapkan sebagai penilaian dalam aspek Ease of Use

f. Penyebaran Kuesioner

penyebaran kuesioner kepada 75 responden pada PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk, penyebaran kuesioner ini dilakukan secara langsung maupun tidak langsung menggunakan *Google Form*. Kemudian data yang didapatkan dari penyebaran kuesioner akan diolah untuk memperoleh hasil dari analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Manage Engine Service Desk Plus*. Berikut adalah tabel interval presentase tingkat kepuasan pengguna.

Tabel 2. Interpretasi Presentase Tingkat Kepuasan Pengguna

Persentase (%)	Kriteria Interpretasi Skor
0-20	Sangat Tidak Setuju/Buruk/Kurang Sekali
21-40	Tidak Setuju/Kurang Setuju
41-60	Cukup/Netral
61-80	Setuju/Baik/Suka
81-100	Sangat Setuju/Baik/Suka

g. Pengolahan dan Analisis Data

Data yang didapat dari respon responden dalam kuesioner penelitian selanjutnya diproses dan dianalisis menggunakan perangkat lunak komputer SPSS versi 24. Proses ini mencakup uji validitas serta uji reliabilitas. Uji validitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menentukan apakah instrumen yang terdapat dalam kuesioner memiliki kevalidan atau keabsahan yang memadai. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode korelasi Product Moment, yaitu dengan mengkorelasikan setiap pertanyaan dengan total skor untuk setiap variabel, Erlika (2017)

Tabel 3. Uji Validasi

No	Variable	Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Ket
1	<i>Content</i>	C1	0,816	0,296	Valid
		C2	0,737	0,296	Valid
		C3	0,811	0,296	Valid
		C4	0,791	0,296	Valid
2	<i>Accuracy</i>	A1	0,712	0,296	Valid
		A2	0,845	0,296	Valid
		A3	0,881	0,296	Valid
3	<i>Format</i>	F1	0,741	0,296	Valid
		F2	0,767	0,296	Valid
		F3	0,758	0,296	Valid
		F4	0,762	0,296	Valid
		F5	0,754	0,296	Valid

4	<i>Ease Of Use</i>	E1	0,801	0,296	Valid
		E2	0,792	0,296	Valid
		E3	0,784	0,296	Valid
		E4	0,775	0,296	Valid
5	<i>Timeliness</i>	T1	0,857	0,296	Valid
		T2	0,820	0,296	Valid
		T3	0,830	0,296	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada table 4 bahwa keseluruhan variabel memiliki nilai Rhitung > Rtable yang artinya seluruh variabel dalam penelitian dinyatakan VALID

Uji reliabilitas adalah suatu uji untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya dalam mengukur. Tingkat/taraf signifikan yang digunakan bisa 0,5, 0,6, hingga 0,7 tergantung kebutuhan dalam penelitian (Darma, 2021). Menurut kriteria Nunnaly (1960:641) dalam Juan Welay & Christy N. Rondonuwu (2018: 4126) jika Cronbach's Apha lebih besar dari 60% maka kuesioner tersebut dianggap reliabel.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

No	Variable	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>N of Item</i>	Keterangan
1	Content (X1)	0,797	4	Baik
2	Accuracy (X2)	0,747	3	Baik
3	Format (X3)	0,811	5	Baik
4	Ease of Use (X4)	0,796	4	Baik
5	Timeliness (X5)	0,782	3	Baik

Dari instrumental soal yang dianalisis dengan bantuan komputer program SPSS versi 24, maka dapat diketahui bahwa semua variable penelitian ini semuanya reliabel karena nilainya > 0,6

h. Hasil dan Pembahasan

Pada tahap ini peneliti menghitung skor akhir dari persentase tingkat kepuasan pengguna pada tiap-tiap dimensi EUCS pada jawaban responden pengguna aplikasi *Manage Engine Service Desk Plus*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Variabel *content*

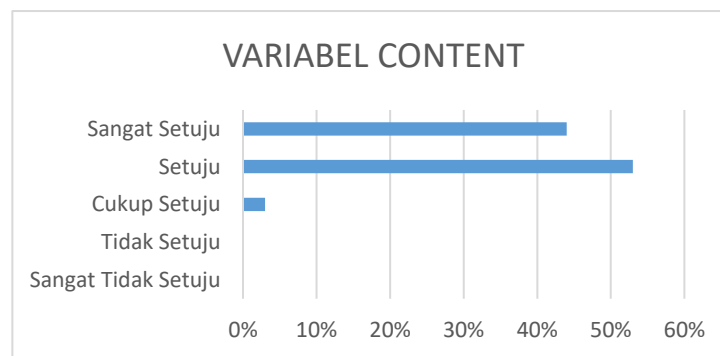
Berdasarkan hasil pengolahan data yang bersumber dari kuesioner, maka hasil dari variabel *content* dapat dilihat seperti tabel di bawah ini :

Tabel 5. Hasil Variabel *Content*

Variabel <i>Content</i>				
No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	5	131	44%

2	Setuju	4	159	53%
3	Cukup Setuju/Netral	3	10	3%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			300	100%
Persentase Rata-Rata			88,06%	
Kriteria			Sangat Kuat	

Dari tabel di atas yang didapat responden menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu 44%, responden menjawab Setuju (S) yaitu 53%, responden menjawab Cukup Setuju (CS) yaitu 3%, responden menjawab Tidak Setuju (TS) yaitu 0 dan responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) yaitu 0. Berdasarkan tabel tersebut maka, kriteria yang didapat dari variabel content adalah “Sangat Kuat”. Berikut adalah diagram bar dari tabel 6 :



Gambar 3. Diagram Bar Variabel Content

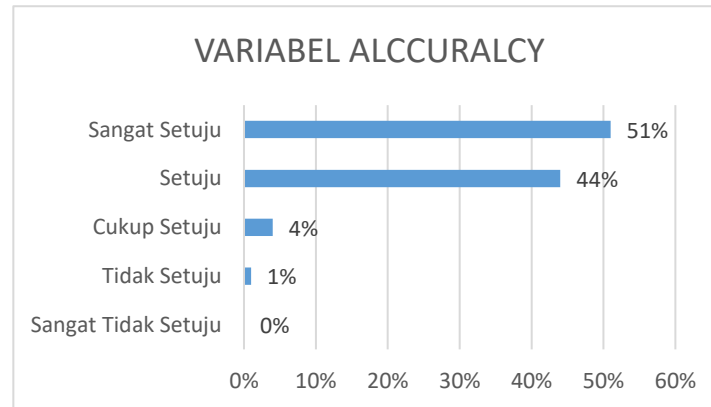
2. Variabel Accuracy

Berdasarkan hasil pengolahan data yang bersumber dari kuesioner, maka hasil dari variabel accuracy dapat dilihat seperti tabel di bawah ini :

Tabel 6. Variabel Accuracy

Variabel Accuracy				
No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	5	115	51%
2	Setuju	4	99	44%
3	Cukup Setuju/Netral	3	9	4%
4	Tidak Setuju	2	2	1%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			225	100%
Persentase Rata-Rata			89,06%	
Kriteria			Sangat Kuat	

Dari tabel di atas yang didapat responden menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu 51%, responden menjawab Setuju (S) yaitu 44%, responden menjawab Cukup Setuju (CS) yaitu 4%, responden menjawab Tidak Setuju (TS) yaitu 1% dan responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) yaitu 0. Berdasarkan tabel tersebut maka, kriteria yang didapat dari variabel accuracy adalah “Sangat Kuat”. Berikut adalah diagram bar dari tabel 7 :



Gambar 4. Diagram Bar Variabel Accuracy

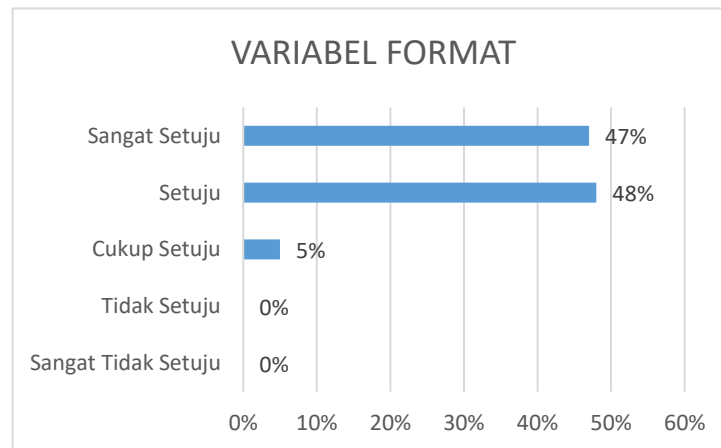
3. Variabel *Format*

Berdasarkan hasil pengolahan data yang bersumber dari kuesioner, maka hasil dari variabel format dapat dilihat seperti tabel di bawah ini:

Tabel 7. Variabel *Format*

Variabel <i>Format</i>				
No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	5	177	47%
2	Setuju	4	180	48%
3	Cukup Setuju/Netral	3	18	5%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			375	100%
Persentase Rata-Rata			88,48%	
Kriteria			Sangat Kuat	

Dari tabel di atas yang didapat responden menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu 47%, responden menjawab Setuju (S) yaitu 48%, responden menjawab Cukup Setuju (CS) yaitu 5%, responden menjawab Tidak Setuju (TS) yaitu 0 dan responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) yaitu 0. Berdasarkan tabel tersebut maka, kriteria yang didapat dari variabel format adalah “Sangat Kuat”. Berikut adalah diagram bar dari tabel 8 :



Gambar 5. Diagram Bar Variabel *Format*

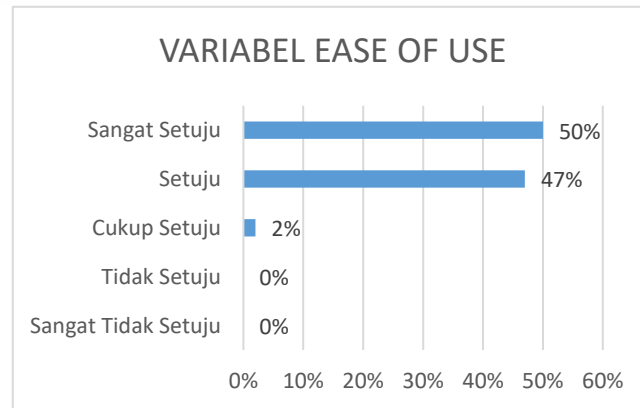
4. Variabel *Ease of Use*

Berdasarkan hasil pengolahan data yang bersumber dari kuesioner, maka hasil dari variabel ease of use dapat dilihat seperti tabel di bawah ini :

Tabel 8. Variabel *Ease of Use*

Variabel Ease of Use				
No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	5	151	50%
2	Setuju	4	142	47%
3	Cukup Setuju/Netral	3	7	2%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			300	100%
Persentase Rata-Rata			89,6%	
Kriteria			Sangat Kuat	

Dari tabel di atas yang didapat responden menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu 50%, responden menjawab Setuju (S) yaitu 47%, responden menjawab Cukup Setuju (CS) yaitu 2%, responden menjawab Tidak Setuju (TS) yaitu 0 dan responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) yaitu 0. Berdasarkan tabel tersebut maka, kriteria yang didapat dari variabel ease of use adalah “Sangat Kuat”. Berikut adalah diagram bar dari table 6 :



Gambar 6. Diagram Bar Variabel *Ease of Use*

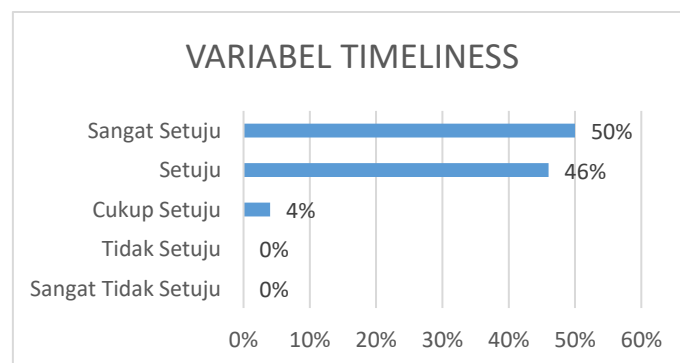
5. Variabel *Timeliness*

Berdasarkan hasil pengolahan data yang bersumber dari kuesioner, maka hasil dari variabel *timeliness* dapat dilihat seperti tabel di bawah ini :

Tabel 9. Variabel *Timeliness*

Variabel <i>Timeliness</i>				
No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	5	113	50%
2	Setuju	4	103	46%
3	Cukup Setuju/Netral	3	9	4%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total			225	100%
Persentase Rata-Rata			89,24%	
Kriteria			Sangat Kuat	

Dari tabel di atas yang didapat responden menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu 50%, responden menjawab Setuju (S) yaitu 46%, responden menjawab Cukup Setuju (CS) yaitu 4%, responden menjawab Tidak Setuju (TS) yaitu 0 dan responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) yaitu 0. Berdasarkan tabel tersebut maka, kriteria yang didapat dari variabel *timeliness* adalah “Sangat Kuat”. Berikut adalah diagram bar dari table 7 :



Gambar 7. Diagram Bar Variabel *Timeliness*



KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada laporan Kerja Praktik (KP) di PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang, maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan pengguna dari Aplikasi *Manage Engine Service Desk Plus* pada Kantor Cabang Palembang pengguna akhir sudah merasa sangat puas dalam pemakaian Aplikasi *Manage Engine Service Desk Plus* tersebut. Berdasarkan hasil analisis menggunakan EUCS dengan skala likert, pengguna Aplikasi Engine Service Desk Plus pada sisi variabel content, accuracy, format, ease of use dan timeliness berada pada angka 5 yaitu Sangat Kuat yang berarti pengguna sudah merasa sangat puas dengan pemakaian aplikasi.
2. Persentase tingkat kepuasan pengguna Aplikasi *Manage Engine Service Desk Plus* pada setiap variabel yaitu content 88,06% merasa sangat puas, accuracy 89,06% merasa sangat puas, format 88,48% merasa sangat puas, ease of use 89,6% merasa sangat puas dan timeliness 89,24% merasa sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

- (Robbaniyah & Indriyanti, 2022)Robbaniyah, S. A., & Indriyanti, A. D. (2022). Penerapan Metode EUCS Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan SINAR pada Aplikasi Digital Korlantas POLRI. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 3(3), 7–14. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/46540%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id>
- Novita, D., & Helena, F. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS) Analysis Of User Satisfaction Of The Traveloka Application Using The Technology Acceptance Model (TAM) And The En. *Jtsi*, 2(1), 22–37.
- Kinerja, T., Staff, P., Service, I. C. T., Pt, D. I., & Baturaja, S. (2022). PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI MANAGE ENGINE SERVICE DESK PLUS PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI MANAGE ENGINE SERVICE DESK PLUS TERHADAP KINERJA PARA STAFF ICT SERVICE. October.
- Damayanti et al., 2018)Damayanti, A. S., Mursityo, Y. T., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(11), 4833–4839.
- Bawardi et al., 2019)Bawardi, F. S., Rachmadi, A., & Wardani, N. H. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode End



User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(8), 7694–7700.

Sutanto, Y. (2015). Analisis Kepuasan Pengguna Website Manajemen Informatika dengan Metode EUCS Berbasis CMS. *Informatika*, 2(1), 242535.

Sutanto, 2015)Ketut Suprpta. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pemilihan Konsentrasi dengan Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Sistem Dan Informatika*, 13(1), 5–11.