

## Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan E-Office BAK di portal.unp.ac.id Menggunakan EUCS (End User Computing Satisfaction)

Witno Vita Sari<sup>1\*</sup>, Ahmaddul Hadi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Prodi Pendidikan Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang

<sup>2</sup>Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang

Jl. Prof. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang

\**Corresponding author* e-mail: [berkahwitno1501952@gmail.com](mailto:berkahwitno1501952@gmail.com)

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah Menganalisis kepuasan pengguna terhadap e-office BAK di portal unp.ac.id yang menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction) . dimana Metode EUCS menggunakan lima komponen yaitu yang pertama komponen content yang merupakan isi, yang kedua yaitu komponen accuracy yang merupakan keakuratan, yang ketiga yaitu komponen format yang merupakan bentuk,yang ke empat yaitu komponen ease of use merupakan kemudahan,dan yang ke lima yaitu komponen timeliness merupakan ketepatan waktu. Hasil dari penelitian ini yaitu menghitung kepuasan pengguna apakah berpengaruh atau tidaknya terhadap layanan E-Office BAK di portal unp.ac.id.

**Kata kunci** :E-Office BAK, system akademik portal unp.ac.id , EUCS (End User Computing Satisfaction)

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to analyze user satisfaction with the BAK e-office on the unp.ac.id portal using the EUCS (End User Computing Satisfaction) method. The method used in this study is to use the EUCS (End User Computing Satisfaction) method. where the EUCS method uses five components, the first is the content component which is the content, the second is the accuracy component which is accuracy, the third is the format component which is the form, the fourth is the ease of use component which is convenience, and the fifth is the component timeliness is timeliness. The results of this study are to calculate user satisfaction whether or not it affects the BAK E-Office service on the unp.ac.id portal.*

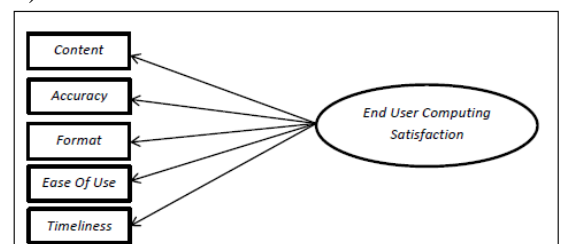
**Keywords:** BAK E-Office, academic system portal unp.ac.id, EUCS (End User Computing Satisfaction)

## I. PENDAHULUAN

Aplikasi E-Office BAK adalah aplikasi yang dibangun untuk mempermudah mahasiswa dalam pengurusan surat-menyurat di BAK (Biro Akademik dan Kemahasiswaan). Aplikasi ini menyediakan layanan pengurusan surat mengenai kepentingan perkuliahan selama melakukan studi di Universitas Negeri Padang (UNP).

Penelitian ini dilakukan di jurusan teknik elektronika universitas negeri padang, dengan

menggunakan metode EUCS (end user computing satisfaction ).



**Gambar 1.** End-User Computing Satisfaction Instrument

## II. METODE

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif terhadap kepuasan penggunaan terhadap pelayanan E-OFFICE BAK di *portal* akademik unp.ac.id. Menggunakan metode *EUCS*.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa jurusan teknik elektronika yang berjumlah 1.087 orang. Dan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 134 orang mahasiswa.

Dalam penelitian ini menggunakan koesoner, koesoner .Koesoner yang dipakai sebagai instrumen penelitian dibagikan link nya kepada mahasiswa dengan menggunakan skala likert.

Pengukuran koesoner ada empat jawaban dengan menggunakan skla likert yaitu :

Likert Konteks	Nilai
Sangat setuju (ss)	4 point
Setuju (s)	3 point
Tidak setuju (ts)	2 point
Sangat tidak setuju (sts)	1 point

Instrumen variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut :

Variabel	Indikator	Pertanyaan
Content (isi) X1	Relevansi	Konten aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id sesuai kebutuhan saya
	Keragaman penyajian	Konten aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id Disajikan secara beragam
	Manfaat	Konten aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id Bermanfaat bagi saya
	Kualitas	Konten aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id Sudah kualitas baik
	Transparansi	Konten aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id disajikan secara jelas
Acuracy (keakuratan) X2	Akurasi	Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id menghasilkan informasi yang akurat
	Reliabel	sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id menghasilkan informasi yang dapat

		diandalkan dan dipercaya
	Keselarasn	Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id menampilkan output pada layar yang sesuai dengan apa yang diperintahkan/di input.
	Standardisasi	Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id bekerja dengan standar yang ditentukan
	Kemahiran sistem	Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id mampu bekerja tanpa kesalahan
Format (Bentuk) X3	Menarik	Format aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id menarik bagi saya
	Jelas	Format aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id Sudah jelas
	Fleksibilitas	Format aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id Sudah fleksibel
	Kualitas	Format aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id Tidak membuat mata lelah
	Menarik	Format aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id Tidak membosankan
	Kemudahan dalam penggunaan	Format aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id Mudah digunakan
	Kualitas informasi	Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id menampilkan informasi dengan baik
Ease of use (kemudahan pengguna) X4	Kemudahan dalam pengguna	Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id sudah user-friendly
	Mudah dipahami	Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id sangat mudah di pahami
	Mudah dioperasikan	Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id sangat mudah dioperasikan
	Intensitas penggunaan	Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id sering digunakan

	Interaksi sistem	Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id mempermudah interaksi dengan pengguna
	Sistem service	Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id menyediakan petunjuk dalam penggunaannya
	Jaringan akses	aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id cepat mengakses pelayanan dalam surat menyurat
Timeliness (ketepatan waktu) X5	Up-to-date	Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id memberikan data up-to-date
	Ketersediaan informasi	Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id menyajikan informasi secara tepat waktu
	Ketersediaan informasi	Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id mampu menyajikan informasi ketika dibutuhkan
	Kualitas informasi	Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id menghasilkan informasi yang valid
	Sstem service	Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id di dukung tim layanan sistem yang tepat waktu
Security (keamanan)	Keamanan akses	Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id dapat diakses secara aman
	Kerahasiaan data	Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id dapat menjaga kerahasiaan data pengguna
	Jaminan keamanan	Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id dapat menjamin keamanan informasi pribadi saya
	preventiv	Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id menyediakan fitur login dan logout untuk keamanan akses
	preventiv	Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id menyediakan

		fitur Input username dan password
Kepuasan pengguna	kecukupan	Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id mempermudah kebutuhan tugas/pekerjaan saya
	Efektivitas	Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id efektif dalam penggunaannya
	Efisiensi	Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id efisien dalam penggunaannya
	Kepuasan secara menyeluruh	Secara keseluruhan, saya puas dengan kinerja sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id

**Tabel 1. Variabel – Variabel Penelitian**

Angket atau kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden).

Pada metode ini kegiatan yang dilakukan adalah membuat beberapa pertanyaan - pertanyaan untuk melakukan analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan E-Office BAK di portal.unp.ac.id menggunakan EUCS (End User Computing Satisfation).

#### Pengujian Data

Instrumen yang digunakan adalah kuisisioner tertutup dengan jawaban yang tersedia berupa angka-angka interval dari 1 sampai 5. Kuisisioner tersebut akan di uji dengan uji validitas dan reliabilitas yang di lakukan dengan aplikasi program komputer *SPSS (Statistical Product of Social Sciencies)* .

Dimana pengujian data koesoner untuk tahap pertama menggunakan uji validitas (apakah pertanyaan nya valid atau tidak ) dan yang kedua dengan pengujian reliabelitas.

hasil uji hipotesis menggunakan regresi linier berganda ada 3 (tiga) persyaratan uji analisis yang dilakukan yaitu dengan uji normalitas, uji Heterokedastisitas, dan uji Autokolerasi.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengolah data tersebut dalam hal ini diawali dengan menguji pertanyaan-pertanyaan di kuesioner yaitu dengan menguji validasi dan reliabilitasnya. Hal tersebut dimaksudkan agar pada saat dijadikan alat ukur untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini sah.

**Uji validitas**

Setelah melakukan penelitian, maka perlu kita hitung hasil uji validitas nya. Apakah pertanyaan di koesoner valid atau tidak valid, pengujian hasil validitas ini menggunakan aplikasi SPSS dengan tingkat signifikansi nya yaitu 5 % = 0,05. Dengan jumlah pertanyaan koesoner 38 pertanyaan. Dan sampel dari penelitian ini berjumlah 134 orang mahasiswa responden. Dari nilai signifikasi 0,05 yang diperoleh dari R tabel yaitu 0,169. Cara mendapatkan hasil positif dari uji validitas dengan membandingkan r hasil > r tabel

Berikut tabel 2 untuk hasil dari uji validitas

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
content1	126,47	335,123	,818	,985
content2	126,53	336,868	,774	,985
content3	126,43	338,458	,713	,985
content4	126,56	335,767	,814	,985
content5	126,54	335,318	,851	,985
accuracy1	126,51	336,507	,830	,985
accuracy2	126,51	336,628	,803	,985
accuracy3	126,51	336,357	,778	,985
accuracy4	126,49	335,831	,842	,985
accuracy5	126,72	335,134	,703	,985
format1	126,58	335,373	,819	,985
format2	126,53	335,424	,807	,985
format3	126,61	333,954	,793	,985
format4	126,63	334,986	,769	,985
format5	126,59	336,650	,761	,985
format6	126,58	335,583	,809	,985
format7	126,54	334,822	,836	,985
eou1	126,60	334,557	,795	,985
eou2	126,54	334,792	,857	,985
eou3	126,53	334,146	,849	,985
eou4	126,75	330,672	,817	,985
eou5	126,55	333,557	,844	,985
eou6	126,59	331,056	,853	,985
eou7	126,60	332,724	,827	,985
timeline1	126,60	333,654	,776	,985
timeline2	126,59	333,221	,834	,985
timeline3	126,55	334,369	,860	,985
timeline4	126,54	335,618	,838	,985
timeline5	126,57	331,961	,855	,985
security1	126,53	334,552	,830	,985
security2	126,52	337,755	,668	,985
security3	126,53	337,800	,666	,985
security4	126,52	338,206	,661	,985
security5	126,54	337,333	,704	,985
kp1	126,53	339,935	,596	,985
kp2	126,56	333,842	,850	,985

kp3	126,55	333,407	,835	,985
kp4	126,53	333,965	,840	,985

Dari tabel 1 yaitu tabel uji validitas dapat disimpulkan dari kelima variabel X1 sampai X5 dan kepuasan pengguna (Y) dapat kita simpulkan dan lihat dari tabel bahwa kalau R hitung besar dari R tabel. Untuk pengujian validitas kita lihat di Corrected Item-Total Correlation di tabel. dan diatas dapat dilihat bahwa kolerasi antara setiap item pertanyaan terdapat skornya memiliki kolerasi yang tinggi. Dan semua variabel dinyatakan valid.

**Uji reliabelitas**

Ini adalah tabel hasil dari uji reliabelitas menggunakan SPSS. Berikut tabel 3 untuk hasil dari uji reliabelitas .

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,985	38

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
content1	126,47	335,123	,818	,985
content2	126,53	336,868	,774	,985
content3	126,43	338,458	,713	,985
content4	126,56	335,767	,814	,985
content5	126,54	335,318	,851	,985
accuracy1	126,51	336,507	,830	,985
accuracy2	126,51	336,628	,803	,985
accuracy3	126,51	336,357	,778	,985
accuracy4	126,49	335,831	,842	,985
accuracy5	126,72	335,134	,703	,985
format1	126,58	335,373	,819	,985
format2	126,53	335,424	,807	,985
format3	126,61	333,954	,793	,985
format4	126,63	334,986	,769	,985
format5	126,59	336,650	,761	,985
format6	126,58	335,583	,809	,985
format7	126,54	334,822	,836	,985
eou1	126,60	334,557	,795	,985
eou2	126,54	334,792	,857	,985
eou3	126,53	334,146	,849	,985
eou4	126,75	330,672	,817	,985
eou5	126,55	333,557	,844	,985
eou6	126,59	331,056	,853	,985
eou7	126,60	332,724	,827	,985
timeline1	126,60	333,654	,776	,985
timeline2	126,59	333,221	,834	,985
timeline3	126,55	334,369	,860	,985
timeline4	126,54	335,618	,838	,985
timeline5	126,57	331,961	,855	,985
security1	126,53	334,552	,830	,985
security2	126,52	337,755	,668	,985
security3	126,53	337,800	,666	,985
security4	126,52	338,206	,661	,985
security5	126,54	337,333	,704	,985
kp1	126,53	339,935	,596	,985
kp2	126,56	333,842	,850	,985

security2	126,52	337,755	,668	,985
security3	126,53	337,800	,666	,985
security4	126,52	338,206	,661	,985
security5	126,54	337,333	,704	,985
kp1	126,53	339,935	,596	,985
kp2	126,56	333,842	,850	,985
kp3	126,55	333,407	,835	,985
kp4	126,53	333,965	,840	,985

Kesimpulan dari tabel diatas yaitu :

Dari tabel pengujian reliabelitas , bahwa 5 variabel X1 sampai X5 dan juga variabel (Y) dinyatakan reliabel. dan lihat dari tabel bahwa kalau R hitung besar dari R tabel. Uji reliabelitas dapat kita lihat dari tabel hasil yaitu di Koefisien alfa atau *cronbach's alpha* .

**uji hipotesis**

Berikut tabel 4 untuk hasil dari uji F, yaitu 90,957

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2099,908	5	419,982	90,957	,000 <sup>b</sup>
	Residual	591,025	128	4,617		
	Total	2690,933	133			

a. Dependent Variable: kepuasanpengguna

b. Predictors: (Constant), timeline, accuracy, content, format, ease of use

**Tabel 4 Hasil uji F**

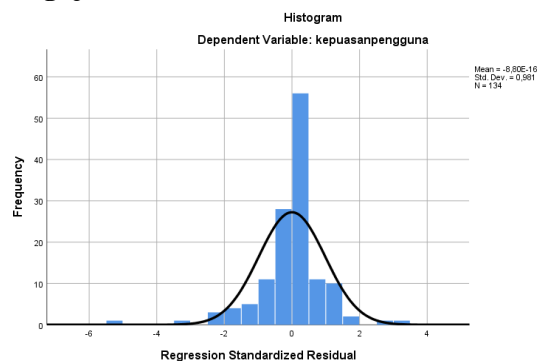
Berikut tabel 5 untuk hasil dari uji T

Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
1	(Constant)	4,252		3,077	,003
	content	,358	,199	2,075	,040
	accuracy	,437	,246	2,553	,012
	format	,040	,032	,257	,797
	ease of use	,399	,354	2,614	,010
	timeline	,154	,096	,820	,414

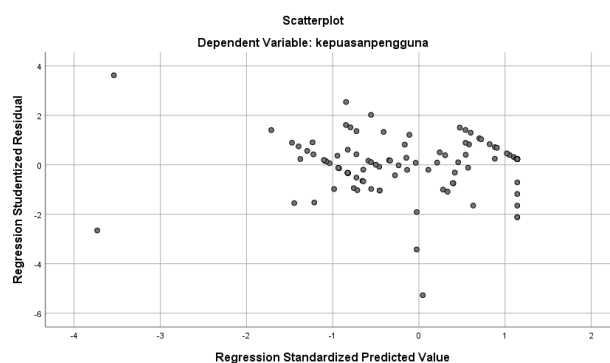
a. Dependent Variable: kepuasanpengguna

**Tabel 5 Hasil uji T**

**Pengujian Hasil**



**Gambar 2 hasil uji normalitas data**



**Gambar 3 hasil Uji heterokedastisitas data**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,883 <sup>a</sup>	,780	,772	2,14881	2,503

a. Predictors: (Constant), timeline, accuracy, content, format, ease of use

b. Dependent Variable: kepuasanpengguna

Tabel 6 uji autokolerasi

**Analisis Regresi**

Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
1	(Constant)	4,252		3,077	,003
	content	,358	,199	2,075	,040

accuracy	,437	,1 7 1	,246	2,5 53	,012
format	,040	,1 5 7	,032	,25 7	,797
ease of use	,399	,1 5 3	,354	2,6 14	,010
timeline	,154	,1 8 7	,096	,82 0	,414

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna  
Tabel 7 hasil uji regresi

Kesimpulan dari tabel 7 dapat yaitu  $Y = 0,199 + 0,246 + 0,032 + 0,354 + 0,096$ .

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa dari kelima variabel yang menggunakan metode EUCS yaitu content, accuracy, format, ease of use dan timeline menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna pelayanan E-Office BAK di portal unp.ac.id

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Armstrong, G., Armstrong, A. R., Canales, J., & Bruce, P. G. (2006). TiO<sub>2</sub> (B) nanotubes as negative electrodes for rechargeable lithium batteries. *Electrochemical and Solid State Letters*, 9(3), A139.
- [2] Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS quarterly*, 259-274..
- [3] Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1991). The measurement of end-user computing satisfaction: theoretical and methodological issues. *MIS quarterly*, 5-10.
- [4] Ahmar, N., & Paramon, Y. (2005). Faktor-Faktor yang Berpengaruh pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Berbasis WEB. *Ventura*, Volume.