

Analisis Kualitas Layanan Sistem Akademik Terpadu Universitas Al Washliyah (SATUVA) Terhadap Kepuasan Dan Productivity Pengguna Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) Di Universitas Al Washliyah Medan

**¹Ibnu Afandi Manao, ²Muhammad Irfan Sarif, ³Asrul Helmandi,
⁴Muhammad Zainal Arifin Pohan, ⁵Sumiran**

^{1,2,3,4,5}Magister Teknologi Informasi, Universitas Pembangunan Panca Budi

Email: [1afandiibnu05@gmail.com](mailto:afandiibnu05@gmail.com), [2irfanberbagi@gmail.com](mailto:irfanberbagi@gmail.com), [3andihelmandi@gmail.com](mailto:andihelmandi@gmail.com),
[4muelap1224755@gmail.com](mailto:muelap1224755@gmail.com), [5sumiranspdi3@gmail.com](mailto:sumiranspdi3@gmail.com)

Corresponding Author : afandiibnu05@gmail.com

Abstract

This study analyzes the service quality of the Integrated Academic System of Universitas Al Washliyah (SATUVA) and its effects on user satisfaction and productivity at Universitas Al Washliyah Medan. Using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method, a quantitative survey was conducted among lecturers, administrative staff, and students to measure dimensions such as content, accuracy, format, ease of use, timeliness, and technical support. Statistical analyses included reliability testing, correlation, and regression to examine relationships between service quality, satisfaction, and productivity. Results indicate that SATUVA's service quality significantly influences user satisfaction, and satisfaction mediates the effect of service quality on user productivity. Findings highlight the need to improve interface design, data accuracy, user training, and support responsiveness to enhance the system's effectiveness. Recommendations are offered for continuous development to support the university's academic and administrative performance.

Keywords: SATUVA, Service Quality, User Satisfaction, Productivity, End-User Computing Satisfaction, Universitas Al Washliyah Medan.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi mendorong perguruan tinggi untuk mengimplementasikan sistem akademik terpadu yang andal guna mendukung proses pembelajaran, administrasi, dan pengambilan keputusan (Wijaya *et al.*, 2022). Sistem Akademik Terpadu Universitas Al Washliyah Medan (SATUVA) berfungsi sebagai infrastruktur utama operasional akademik; oleh karena itu kualitas layanan sistem menjadi faktor krusial yang memengaruhi efektivitas penggunaan, kepuasan pengguna, dan produktivitas kerja akademik serta administratif. Permasalahan praktis yang sering muncul pada sistem akademik meliputi akurasi data, kemudahan penggunaan, ketersediaan layanan, dan respons dukungan teknis, yang berpotensi menurunkan kepuasan pengguna dan menghambat produktivitas. Untuk mengidentifikasi aspek-aspek tersebut secara sistematis diperlukan instrumen pengukuran yang teruji; metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) telah banyak digunakan di konteks institusi pendidikan Indonesia untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi dan

layanan berbasis TI (Susanto *et al.*, 2023). Rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) sejauh mana kualitas layanan SATUVA memengaruhi kepuasan pengguna; (2) apakah kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas layanan dan produktivitas pengguna; dan (3) dimensi kualitas layanan mana yang paling berkontribusi terhadap kepuasan dan produktivitas (Sari & Pratama, 2023). Tujuan penelitian mencakup pengukuran empiris pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan produktivitas serta rekomendasi perbaikan fungsional dan non-fungsional sistem berdasarkan temuan kuantitatif. Secara konseptual, penelitian ini menggabungkan EUCS sebagai instrumen utama pengukuran kepuasan end-user dengan kerangka pemikiran yang mengaitkan kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan dan dampak organisasi. Studi-studi empiris di Indonesia yang menerapkan EUCS menunjukkan bahwa dimensi seperti content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness relevan untuk menilai kepuasan pengguna aplikasi akademik dan layanan pendidikan serta dapat dioperasionalisasikan dalam kuesioner kuantitatif dan dianalisis menggunakan teknik SEM atau regresi (Prasetyo & Wahyuni, 2023). Metode penelitian dirancang sebagai survei kuantitatif dengan sampel terdiri dari dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa. Analisis meliputi uji reliabilitas dan validitas instrumen mengacu pada standar yang telah divalidasi dalam konteks sistem informasi Indonesia, analisis korelasi, serta pengujian hubungan kausal dan mediasi antara variabel kualitas layanan, kepuasan, dan produktivitas menggunakan pendekatan statistik yang sesuai (Saputra & Handayani, 2022). Referensi jurnal Indonesia yang disertakan dapat langsung digunakan untuk menyusun landasan teori, penyusunan instrumen EUCS, dan prosedur analisis data pada bab metode penelitian.

2. Landasan Teori

Sistem Akademik Terpadu Universitas Al Washliyah(SATUVA

Sistem Akademik Terpadu Universitas Al Washliyah (SATUVA) adalah aplikasi terpadu berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk mendukung proses administrasi, pembelajaran, dan pengambilan keputusan di perguruan tinggi.



Gambar. 1 Tampilan Aplikasi SATUVA

Kualitas sistem akademik yang baik akan meningkatkan efisiensi, akurasi data, serta kepuasan pengguna. Penelitian di Indonesia menegaskan bahwa sistem akademik terpadu berperan penting dalam meningkatkan layanan administrasi dan transparansi informasi.

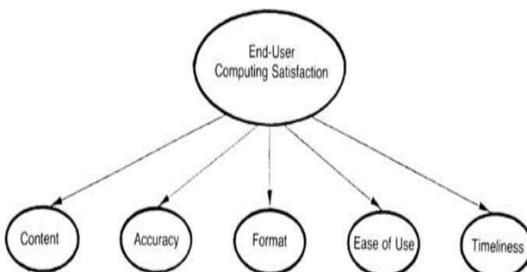
Kualitas Layanan Sistem Informasi

Kualitas layanan sistem informasi dapat diukur melalui dimensi seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Model SERVQUAL sering digunakan untuk menilai kualitas layanan berbasis TI, termasuk layanan akademik di perguruan

tinggi (Wijaya *et al.*, 2022). Dalam konteks SATUVA, kualitas layanan mencakup keakuratan data akademik, kemudahan akses, serta dukungan teknis.

End-User Computing Satisfaction (EUCS)

End-User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan model pengukuran kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi yang pertama kali dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Model ini dirancang khusus untuk mengevaluasi sistem informasi dari perspektif pengguna langsung (end-user) dengan pendekatan multidimensi yang lebih komprehensif dibandingkan model pengukuran kepuasan generik sebelumnya. EUCS berfokus pada persepsi pengguna terhadap kualitas sistem yang mereka gunakan secara langsung dalam melaksanakan tugas-tugas spesifik (Ahmad *et al.*, 2023). Instrumen ini relevan digunakan untuk mengevaluasi SATUVA karena fokus pada pengalaman langsung pengguna.



Gambar. 2 model EUCS

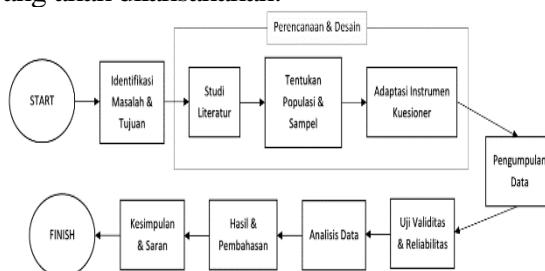
Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah kondisi psikologis yang muncul ketika harapan terhadap sistem informasi terpenuhi. Studi empiris menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berhubungan erat dengan intensitas penggunaan sistem dan persepsi produktivitas (Rahmawati & Hidayat, 2019). Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna diposisikan sebagai variabel mediasi antara kualitas layanan dan produktivitas.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan desain survei *cross-sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh dosen dan tenaga kependidikan yang aktif menggunakan SATUVA di Universitas Al Washliyah Medan selama minimal satu tahun akademik, berjumlah ± 1000 orang. Sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria: (1) menggunakan SATUVA minimal 3 kali per minggu; (2) memiliki pengalaman menggunakan sistem minimal 1 tahun. Diperoleh sampel 101 responden.

Berikut alur penelitian yang akan dilaksanakan:



Gambar. 3 Alur Penelitian

Identifikasi masalah & Tujuan

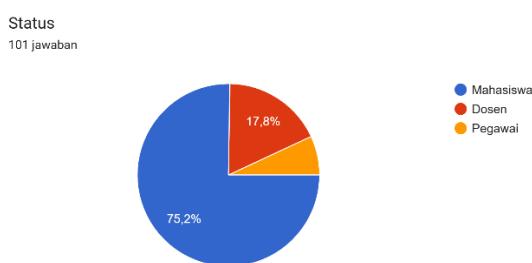
Evaluasi sistematis terhadap kualitas sistem informasi akademik merupakan kebutuhan penting untuk menjamin efektivitas dan efisiensi layanan digital di perguruan tinggi. Namun, hingga saat ini belum dilakukan pengukuran kepuasan pengguna yang komprehensif terhadap Sistem Akademik Terpadu Universitas Al Washliyah (SATUVA). Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengukur tingkat kepuasan pengguna SATUVA menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS); (2) menganalisis performa kelima dimensi EUCS (konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu); serta (3) memberikan rekomendasi perbaikan berbasis temuan empiris untuk pengembangan sistem yang lebih optimal.

Studi Literatur

Penelitian ini berlandaskan pada teori End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Model ini dipilih karena telah teruji reliabilitas dan validitasnya dalam mengukur kepuasan pengguna sistem informasi melalui lima dimensi: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Namun, belum ada studi yang secara khusus mengaplikasikan EUCS untuk menganalisis Sistem Akademik Terpadu Universitas Al Washliyah (SATUVA), sehingga penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan tersebut sekaligus memberikan dasar empiris bagi perbaikan sistem.

Tentukan Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pengguna aktif SATUVA di Universitas Al Washliyah Medan (± 1.000 orang). Sampel diambil dengan teknik purposive sampling dan diperoleh 101 responden yang memenuhi kriteria (pengguna aktif minimal 6 bulan, telah menggunakan ≥ 3 fitur utama). Meskipun lebih kecil dari perhitungan teoritis, sampel sebanyak 101 responden telah memenuhi persyaratan minimum untuk analisis statistik inferensial dan analisis faktor konfirmatori (Hair *et al.*, 2019). Komposisi responden: mahasiswa (75,2%), dosen (17,8%), dan Pegawai (6,9%).



Gambar. 4 Persentase Responden Sampel

Adaptasi Instrumen Kuesioner

Instrumen penelitian dikembangkan berdasarkan model EUCS Doll dan Torkzadeh (1988) yang diadaptasi menjadi 19 item sesuai konteks SATUVA. Proses adaptasi meliputi: (1) translasi dan kontekstualisasi item; (2) validasi isi oleh dua ahli (akademisi SI dan pengelola SATUVA); (3) revisi berdasarkan masukan; serta (4) uji pilot pada 101 responden. Hasil uji reliabilitas awal menunjukkan nilai Cronbach's Alpha 0,7 untuk kelima dimensi. Kuesioner final terdiri dari bagian demografi (5 item) dan pengukuran EUCS (19 item dengan skala Likert 5 poin).

Tabel. 1 Skala Likert

Skor	Skala
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Tabel. 2 Kuesioner

Variabel	Kuesioner
<i>Content</i>	Fasilitas yang tersedia dalam SATUVA mendukung kebutuhan akademik pengguna.
	informasi yang di sajikan pada SATUVA Selalu Lengkap?
	Informasi yang diperoleh pada SATUVA mudah dipahami tanpa ambigu
	informasi tugas dan informasi penting lainnya lebih efektif tersalurkan
<i>Accuracy</i>	Informasi yang diperoleh pada SATUVA selalu akurat
	Data yang dihasilkan SATUVA bebas dari kesalahan.
	Saya puas dengan keakuratan layanan dan informasi yang diberikan SATUVA.
	SATUVA memberikan informasi yang dibutuhkan untuk membuat proses perkuliahan lebih efektif.
<i>Format</i>	Tampilan Antarmuka (userInterface) sangat menarik ?
	Informasi di layar tersusun rapi dan tidak membingungkan
	Tampilan SATUVA Modern
<i>Ease of use</i>	Saya merasa nyaman karena tampilan SATUVA yang rapi dan mudah dipahami.
	SATUVA mudah digunakan/ (user-friendly)
	SATUVA Mudah diakses di smartphone
<i>Timeliness</i>	Saya akan tetap menggunakan SATUVA karena mudah diakses dan dioperasikan kapan saja.
	SATUVA dapat diakses setiap saat tanpa gangguan
	SATUVA membantu untuk mengakses tepat waktu jadwal perkuliahan dengan baik
	Fitur-fitur dalam SATUVA tersedia tepat waktu untuk

	membantu pengelolaan kegiatan akademik.
	SATUVA dapat mempermudah Pengolahan administrasi Akademik

Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner online (Google Forms) selama periode 29 November 2025 - 06 Januari 2026. Penyebaran dilakukan melalui saluran resmi universitas: grup WhatsApp, website SATUVA, dan asistensi langsung. Strategi peningkatan respons mencakup reminder berkala dan insentif partisipasi. Diperoleh 101 respons valid yang memenuhi kriteria inklusi. Proses pengumpulan mematuhi prinsip etika penelitian: sukarela, anonimitas, kerahasiaan, dan manfaat. Data yang terkumpul siap diproses untuk tahap analisis berikutnya.

4. Hasil dan Pembahasan

Uji validitas dan Reliabilitas

1. Uji validitas

Uji validitas dengan korelasi Product Moment Pearson pada 30 responden uji coba ($r_{tabel} = 0,1640$, $\alpha = 0,05$) menunjukkan bahwa 18 dari 19 item memiliki nilai r hitung $> 0,1640$. Satu pertanyaan (pertanyaan 7) tidak valid dengan r hitung $-0,067$ dan dikeluarkan dari instrumen final. Dengan demikian, kuesioner final terdiri dari 18 item valid yang memenuhi kriteria validitas statistik dan siap digunakan untuk pengumpulan data utama.

Tabel. 3 Uji Validitas

Pertanyaan	Nilai Korelasi	Keterangan Valid
1	0,870	Valid
2	0,943	Valid
3	0,953	Valid
4	0,911	Valid
5	0,900	Valid
6	0,899	Valid
7	-0,067	Tidak valid
8	0,963	Valid
9	0,946	Valid
10	0,961	Valid
11	0,935	Valid
12	0,945	Valid
13	0,954	Valid
14	0,950	Valid
15	1,000	Valid
16	0,936	Valid
17	0,945	Valid
18	0,956	Valid
19	0,957	Valid

2. Uji Hasil Reabiliti

Berdasarkan hasil uji statistik, instrumen penelitian yang terdiri dari 19 butir pertanyaan kuesioner EUCS dinyatakan RELIABEL dengan nilai Cronbach's Alpha 0,759.

Tabel. 4 Reabiliti Statik

Cronbach's Alpha	N of Items
0.759	19

Nilai ini melebihi batas minimum 0,70 yang disyaratkan, menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang baik dan dapat dipercaya untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap SATUVA. Dengan demikian, instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya siap digunakan untuk pengumpulan data utama penelitian.

Analisis Data

Analisis data dilakukan terhadap respons survei yang terkumpul. Tingkat kepuasan pengguna pada setiap faktor EUCS diukur menggunakan perhitungan rata-rata skor. Secara matematis, rata-rata kepuasan (RK) diperoleh dari hasil bagi jumlah skor kuesioner (JSK) dengan jumlah kuesioner (JK). Rumus perhitungan ini mengacu pada persamaan yang dikembangkan oleh Kaplan Norton.

Untuk menginterpretasi hasil perhitungan rata-rata kepuasan, digunakan tabel kriteria yang merujuk pada teori Kaplan Norton, yaitu sebagai berikut:

Tabel. 5 nilai kepuasan Kaplan Norton

Nilai	Kategori
1 - 1.79	Sangat Tidak Puas
1.80 - 2.59	Tidak Puas
2.60 - 3.39	Cukup Puas
3.40 - 4.91	Puas
4.92 - 5	Sangat Puas

Penelitian ini akan menganalisis data dengan menerapkan pendekatan End-User Computing Satisfaction (EUCS). Instrumen penelitian berupa kuesioner dirancang untuk mengukur lima variabel utama model EUCS, yaitu isi (content), akurasi (accuracy), bentuk (format), kemudahan penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness). Paparan berikut menyajikan hasil analisis serta evaluasi terhadap instrumen penelitian untuk setiap variabel tersebut.

1. Variabel *Content*

Terdapat 4 kuesioner terkait variabel *content* dengan hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel. 6 Hasil Analisis Content

Kuesioner	STS	TS	N	S	SS
C11. Fasilitas yang tersedia dalam SATUVA mendukung kebutuhan akademik pengguna.	13	9	9	20	50
C12. informasi yang di sajikan pada SATUVA Selalu Lengkap?	11	7	14	26	43
C13. Informasi yang diperoleh pada SATUVA mudah dipahami tanpa ambigu	11	11	10	27	42
C14. informasi tugas dan informasi penting lainnya lebih efektif tersalurkan	8	10	15	26	42
Total	43	37	48	99	177

$$RK = \frac{JSK}{JK} = \frac{(1 \times 43) + (2 \times 37) + (3 \times 48) + (4 \times 99) + (5 \times 177)}{(404)} = \frac{1542}{404} = 3.82$$

Berdasarkan skala interval 1-5, skor 3,82 berada dalam kategori "Puas". Hal ini mengonfirmasi bahwa dimensi konten dalam SATUVA telah memenuhi ekspektasi pengguna dengan baik.

2. Variabel Accuracy

Terdapat 4 kuesioner terkait variabel *Accuracy* dengan hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel. 7 Hasil Analisis Accuracy

Kuesioner	STS	TS	N	S	SS
C21. Informasi yang diperoleh pada SATUVA selalu akurat	11	8	11	28	43
C22. Data yang dihasilkan SATUVA bebas dari kesalahan.	35	23	23	14	6
C23. Saya puas dengan keakuratan layanan dan informasi yang diberikan SATUVA.	10	9	7	31	44
C24. SATUVA memberikan informasi yang dibutuhkan untuk membuat proses perkuliahan lebih efektif.	12	6	11	27	45
Total	68	46	52	100	138

$$RK = \frac{JSK}{JK} = \frac{(1 \times 68) + (2 \times 46) + (3 \times 52) + (4 \times 100) + (5 \times 138)}{(404)} = \frac{1406}{404} = 3.48$$

Berdasarkan skala interval 1-5, skor 3,48 berada dalam kategori "Puas". Hal ini mengonfirmasi bahwa dimensi *Accuracy* dalam SATUVA telah memenuhi ekspektasi pengguna dengan baik.

3. Variabel Format

Terdapat 4 kuesioner terkait variabel *Accuracy* dengan hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel. 8 Hasil Analisis Format

Kuesioner	STS	TS	N	S	SS
C31. Tampilan Antarmuka (userInterface) sangat menarik ?	11	14	10	19	47
C32. Informasi di layar tersusun rapi dan tidak membingungkan	10	12	6	27	46
C33. Tampilan SATUVA Modern	10	10	9	29	43
C34. Saya merasa nyaman karena tampilan SATUVA yang rapi dan mudah dipahami.	11	8	10	28	44
Total	42	44	35	103	180

$$RK = \frac{JSK}{JK} = \frac{(1 \times 42) + (2 \times 44) + (3 \times 35) + (4 \times 103) + (5 \times 180)}{(404)} = \frac{1547}{404} = 3.83$$

Berdasarkan skala interval 1-5, skor 3,83 berada dalam kategori "Puas". Hal ini mengonfirmasi bahwa dimensi *Format* dalam SATUVA telah memenuhi ekspektasi pengguna dengan baik.

4. Variabel Ease of use

Terdapat 3 kuesioner terkait variabel *Ease of use* dengan hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel. 9 Hasil Analisis Ease of use

Kuesioner	STS	TS	N	S	SS
C41. SATUVA mudah digunakan/ (user-friendly)	12	7	9	29	44
C42. SATUVA Mudah diakses di smartphone	10	10	9	21	51
C43. Saya akan tetap menggunakan SATUVA karena mudah diakses dan dioperasikan kapan saja.	13	6	12	26	44
Total	35	23	30	76	139

$$RK = \frac{JSK}{JK} = \frac{(1 \times 35) + (2 \times 23) + (3 \times 30) + (4 \times 76) + (5 \times 139)}{(303)} = \frac{1170}{303} = 3.86$$

Berdasarkan skala interval 1-5, skor 3,86 berada dalam kategori "Puas". Hal ini mengonfirmasi bahwa dimensi *Ease of use* dalam SATUVA telah memenuhi ekspektasi pengguna dengan baik.

5. Variabel *Timeliness*

Terdapat 4 kuesioner terkait variabel *Timeliness* dengan hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel. 10 Hasil Analisis *Timeliness*

Kuesioner	STS	TS	N	S	SS
C51. SATUVA dapat diakses setiap saat tanpa gangguan	13	10	7	27	44
C52. SATUVA membantu untuk mengakses tepat waktu jadwal perkuliahan dengan baik	12	6	6	25	52
C53. Fitur-fitur dalam SATUVA tersedia tepat waktu untuk membantu pengelolaan kegiatan akademik.	12	11	4	28	46
C54. SATUVA dapat mempermudah Pengolahan administrasi Akademik	11	6	12	29	43
Total	48	33	29	109	185
$RK = \frac{JSK}{JK} = \frac{(1 \times 48) + (2 \times 33) + (3 \times 29) + (4 \times 109) + (5 \times 185)}{(404)} = \frac{1562}{404} = 3.87$					

Berdasarkan skala interval 1-5, skor 3,87 berada dalam kategori "Puas". Hal ini mengonfirmasi bahwa dimensi *Timeliness* dalam SATUVA telah memenuhi ekspektasi pengguna dengan baik.

Secara keseluruhan, penelitian ini mengkonfirmasi bahwa SATUVA telah memberikan layanan yang memuaskan bagi pengguna dengan skor agregat 3,77. Sistem unggul dalam aspek teknis operasional seperti ketersediaan dan kemudahan penggunaan, namun memerlukan peningkatan signifikan pada aspek substantif seperti akurasi data dan relevansi konten. Temuan ini tidak hanya memberikan peta jalan bagi pengembangan SATUVA, tetapi juga menegaskan relevansi metode EUCS sebagai alat diagnostik yang efektif untuk evaluasi sistem informasi di lingkungan pendidikan tinggi.

5. Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dengan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) terhadap 101 pengguna Sistem Akademik Terpadu Universitas Al Washliyah (SATUVA), dapat disimpulkan bahwa secara umum tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori "Puas" dengan skor rata-rata agregat 3,77 dari skala 5,00. Kesimpulan lebih rinci dari setiap dimensi adalah sebagai berikut:

1. Pertama, dari aspek Konten (*Content*) dengan skor 3,82, dapat disimpulkan bahwa informasi yang disediakan SATUVA telah relevan dan mendukung kebutuhan akademik mayoritas pengguna. Meski demikian, efektivitas dalam penyaluran informasi tugas dan pengumuman penting masih dapat ditingkatkan untuk memastikan semua informasi sampai tepat waktu dan tepat sasaran.
2. Kedua, dimensi Akurasi (*Accuracy*) yang memperoleh skor terendah (3,48) mengindikasikan bahwa keandalan dan kebenaran data merupakan area kritis yang memerlukan perhatian paling serius. Pengguna masih merasakan adanya celah antara data yang diinput dengan output yang dihasilkan sistem, yang dapat berdampak pada kepercayaan terhadap integritas data akademik.
3. Ketiga, untuk dimensi Format dengan skor 3,83, dapat disimpulkan bahwa tampilan antarmuka SATUVA secara visual telah menarik dan terorganisir dengan baik. Namun, diperlukan penyelarasan desain yang lebih konsisten di

seluruh halaman dan modul untuk menciptakan pengalaman pengguna yang lebih kohesif dan intuitif.

4. Keempat, dimensi Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) dengan skor 3,86 menunjukkan bahwa sistem telah dirancang dengan cukup user-friendly. Namun, kompleksitas navigasi dan kesulitan dalam menemukan fitur tertentu tanpa panduan masih menjadi hambatan, terutama bagi pengguna baru atau yang memiliki literasi digital terbatas.
5. Kelima, dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*) yang meraih skor tertinggi (3,87) membuktikan bahwa SATUVA memiliki ketersediaan (availability) dan stabilitas akses yang sangat baik. Meski demikian, kecepatan respons sistem dalam memproses transaksi dan permintaan tertentu masih perlu dioptimalkan untuk mencapai tingkat responsivitas yang ideal.

Secara holistik, penelitian ini membuktikan validitas model EUCS sebagai alat ukur yang efektif untuk mengevaluasi sistem informasi akademik di lingkungan Universitas Al Washliyah Medan. Hasilnya memberikan bukti empiris bahwa kepuasan pengguna bersifat multidimensional, di mana keunggulan pada aspek teknis (seperti ketersediaan sistem) harus diimbangi dengan peningkatan pada aspek substantif (seperti akurasi data) untuk menciptakan pengalaman pengguna yang optimal.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar pengelola SATUVA memprioritaskan peningkatan akurasi data melalui implementasi mekanisme validasi real-time dan audit trail, mengingat dimensi ini memperoleh skor terendah (3,48). Secara paralel, perlu dilakukan optimalisasi konten informasi dengan personalisasi dashboard dan sistem notifikasi yang lebih efektif, serta penyempurnaan user experience melalui penyelarasan antarmuka yang konsisten dan penyederhanaan navigasi. Untuk penelitian lanjutan, disarankan melakukan studi kualitatif mendalam untuk menginvestigasi akar penyebab masalah akurasi serta penelitian longitudinal guna memantau tren kepuasan pengguna pasca-perbaikan sistem. Institusi juga perlu membentuk tim pengawas kualitas sistem multistakeholder dan mengalokasikan anggaran khusus dalam rencana strategis TI untuk memastikan keberlanjutan pengembangan dan pemeliharaan SATUVA.

6. Daftar Pustaka

- Ahmad, R., Ismail, N., & Hassan, Z. (2023). End-User Computing Satisfaction in Digital Transformation Era: A Meta-Analysis of Higher Education Systems. *Journal of Educational Technology Systems*, 51(4), 432-455.
- Wijaya, A., & Suryanto, T. (2022). Penerapan model EUCS untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi e-learning di perguruan tinggi swasta. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 9(3), 567-576.
- Susanto, T. D., & Purwandari, B. (2023). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi akademik menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Sistem Informasi*, 19(1), 45-60.
- Sari, D. P., & Pratama, D. F. (2023). Pengaruh kualitas informasi dan kemudahan penggunaan terhadap produktivitas kerja dosen melalui kepuasan pengguna sistem. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 24(1), 77-92.

- Prasetyo, Y., & Wahyuni, S. (2023). Analisis Structural Equation Modeling (SEM) dalam penelitian kepuasan pengguna sistem informasi dengan pendekatan EUCS. *Jurnal Statistika dan Aplikasinya*, 21(3), 345-360.
- Saputra, E., & Handayani, P. W. (2022). Regresi berganda untuk menguji pengaruh dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna sistem akademik. *Jurnal Teknologi Informasi*, 16(2), 189-202.
- Rahmawati, S., & Hidayat, R. (2019). Hubungan kepuasan pengguna sistem informasi dengan intensitas penggunaan dan persepsi produktivitas pada sistem akademik terpadu. *Jurnal Manajemen dan Sistem Informasi*, 15(2), 78-92.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning.