

Analisis Kepuasan Pengguna *Website* PKL Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Nurul Hidayah*, Kharisma Sinta Darmayanti, Dwi Wijayanti
Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri, Bojonegoro

INFORMASI NASKAH

Diterima : 14 Agustus 2024
Direvisi : 5 September 2025
Disetujui : 10 April 2026
Terbit : 10 April 2026

Email korespondensi:
nurul.hdyh1103@gmail.com

Laman daring:
[https://doi.org/10.37525/
sp/2026-1/649](https://doi.org/10.37525/sp/2026-1/649)

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi *website* PKL PPSDM Migas dengan menerapkan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari survei menggunakan kuesioner tertutup yang dibagikan kepada 58 responden dari total 136 peserta PKL periode April–Mei 2024, dengan pemilihan sampel mengacu pada rumus Slovin. Analisis dilakukan secara kuantitatif menggunakan regresi linier berganda melalui aplikasi SPSS guna menguji pengaruh lima dimensi EUCS konten, akurasi, format, aksesibilitas penggunaan, dan ketepatan waktu terhadap tingkat kepuasan pengguna. Data temuan penelitian memperlihatkan bahwa seluruh Variabel independen menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna, dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,904, yang membuktikan bahwa 90,4% variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh kelima dimensi tersebut. Sebagian besar responden menyatakan sangat puas (69,4%) dan puas (25,8%), sedangkan 4,8% menyatakan cukup puas. Temuan utama menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kemudahan akses menjadi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini memberikan manfaat praktis bagi pengelola PPSDM Migas dalam meningkatkan kualitas tampilan serta responsivitas *website*, sekaligus kontribusi teoretis untuk memperkuat penerapan model EUCS pada sistem informasi berbasis web di bidang pendidikan dan pelatihan.

Kata kunci: Analisis, EUCS, Kepuasan Pengguna, *Website*



PENDAHULUAN

Website merupakan sarana penting yang membantu menyampaikan informasi dan layanan kepada masyarakat dengan lebih mudah dan cepat. Dalam ranah pendidikan dan pelatihan, *website* berperan sebagai media utama yang menyediakan akses informasi secara cepat, tepat, dan mudah dijangkau oleh pengguna. *Website* PKL PPSDM Migas dikembangkan untuk menyediakan informasi lengkap mengenai program Praktik Kerja Lapangan (PKL), termasuk persyaratan, prosedur, dan fasilitas yang ditawarkan. Kehadiran *website* ini diharapkan mampu mempermudah peserta dalam memperoleh informasi sekaligus meningkatkan efektivitas layanan (Sholihah & Indriyanti, 2022).

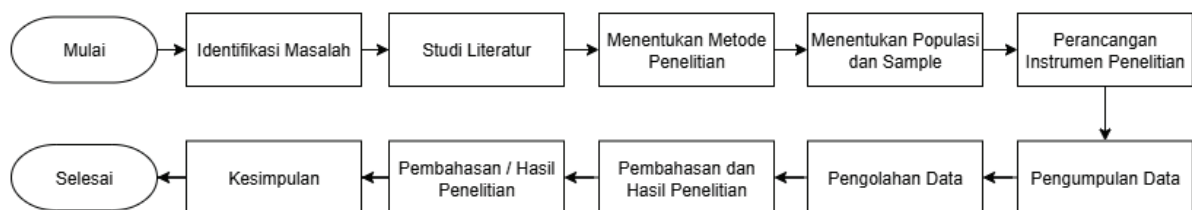
Namun, seiring meningkatnya kebutuhan pengguna, muncul pertanyaan sejauh mana *website* PKL PPSDM Migas telah memenuhi harapan penggunanya. Mutu suatu *website* tidak hanya bergantung pada kelengkapan informasi yang disajikan, melainkan dipengaruhi akurasi, kejelasan format, tingkat kemudahan penggunaan serta ketepatan waktu dalam memberikan informasi. Tanpa evaluasi yang sistematis, sulit untuk mengetahui apakah *website* benar-benar memberikan pengalaman yang memuaskan bagi penggunanya (Putra & Prehanto, 2021).

Studi sebelumnya menegaskan bahwa tingkat kepuasan pengguna menjadi ukuran penting dalam mengevaluasi kualitas dan kinerja sistem informasi berbasis web. Model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* sering dimanfaatkan untuk dasar mengukur indikator kepuasan *user* berlandaskan lima dimensi utama, yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, serta kesesuaian waktu. Penelitian-penelitian terdahulu telah membuktikan kalau EUCS relevan dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi maupun *website* pada layanan publik dan pendidikan. Akan tetapi, penelitian serupa pada konteks *website* PKL PPSDM Migas masih terbatas, sehingga diperlukan kajian yang lebih mendalam (Setiawan & Novita, 2021).

Dengan pertimbangan kondisi yang dimaksud, Ooservasi ini dilaksanakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna *website* PKL PPSDM Migas melalui penerapan model EUCS. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan landasan dalam memahami kualitas layanan *website* dari sudut pandang pengguna, sekaligus menghasilkan rekomendasi pengembangan agar *website* menjadi lebih responsif, efektif, dan efisien dalam mendukung pelaksanaan PKL di PPSDM Migas (Ramadhayanti dkk., 2023).

METODE PENELITIAN

A. Prosedur Penelitian



Gambar 1. Proses Penelitian

Tahapan penelitian dalam studi ini dapat dilihat secara sistematis pada pada Gambar 3, yang terdiri atas:

- 1) Identifikasi masalah, yaitu tahap pencarian permasalahan dengan melakukan analisis terhadap penelitian terdahulu yang menggunakan model serupa.
- 2) Studi Literatur, yaitu tahap pengumpulan serta penelaahan landasan teoritis yang relevan untuk mendukung penelitian ini.
- 3) Penentuan Model Penelitian, yaitu tahap penetapan model yang diterapkan dalam penelitian. Pada studi ini yang dipilih adalah *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.
- 4) Pemilihan populasi serta sampel, tahapan ini bertujuan untuk menentukan ukuran populasi dan



sampel dengan mengacu pada perhitungan menggunakan rumus Slovin.

- 5) Perancangan instrumen penelitian
- 6) Pengumpulan Data, yaitu tahap pengumpulan informasi yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner, baik dalam bentuk cetak maupun menggunakan *Google Form*.
- 7) Pengolahan Data, yaitu tahap pengolahan hasil kuesioner yang telah dikumpulkan, di mana analisis data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS.
- 8) Pembahasan, yaitu tahap menjabarkan hasil pengolahan data ke dalam bentuk uraian tertulis untuk memberikan interpretasi sejalan dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.
- 9) Kesimpulan adalah tahap merumuskan hasil akhir penelitian berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan.

B. Metode Penelitian

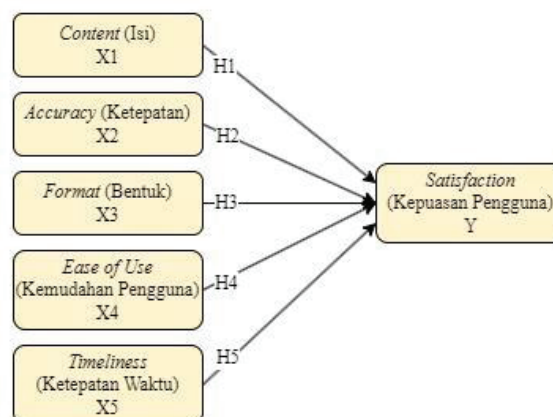
Pendekatan kuantitatif digunakan sebagai dasar dalam penelitian ini dalam pengolahan dan analisis data. Dengan mengimplementasikan model EUCS sebagai dasar merumuskan sejumlah hipotesis penelitian. Hipotesis tersebut selanjutnya diuji menggunakan data yang diperoleh melalui kuesioner. Kuesioner penelitian dirancang dalam format pernyataan yang telah disesuaikan dengan metodologi serta strategi penelitian, selanjutnya disampaikan kepada responden sasaran penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah sebagian pengguna *website* PKL di PPSDM Migas. Pemilihan responden tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan ketersediaan fasilitas penelitian serta kemudahan dalam proses pengumpulan data, sehingga dapat mendukung keberhasilan penelitian.

C. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui metode survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Kuesioner dirancang dalam bentuk soal tertutup skala Likert lima poin, sehingga memungkinkan responden memberikan penilaian yang terukur terhadap setiap indikator penelitian. Penyampaian kuesioner dilaksanakan secara online melalui *Google Form*, yang didistribusikan kepada peserta PKL pada periode April–Mei 2024. Teknik ini dipilih untuk memastikan proses pengumpulan data dapat menjangkau seluruh responden secara lebih efektif, baik yang mengikuti kegiatan PKL secara langsung maupun yang mengakses informasi melalui media online. Melalui metode ini, peneliti memperoleh data primer yang merefleksikan persepsi responden mengenai kualitas *website* PKL PPSDM Migas, yang diukur berdasarkan lima dimensi EUCS.

D. Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini melibatkan enam variabel dalam proses analisis, Mencakup lima variabel independen serta satu variabel dependen. Variabel independen meliputi *Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Ease of Use* (X4), dan *Timeliness* (X5), adapun variabel dependen adalah *Satisfaction* (Y).



Gambar 2. Variabel EUCS

E. Menentukan Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini meliputi seluruh peserta Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PPSDM Migas pada rentang waktu April–Mei, dengan jumlah total sebanyak 136 orang. Jumlah responden ditetapkan melalui perhitungan dengan rumus Slovin serta *margin of error* sebesar 10%. Penetapan *margin of error* 10% merujuk pada pertimbangan ukuran populasi yang relatif kecil, keterbatasan waktu pelaksanaan penelitian, serta ketersediaan sumber daya dalam pengumpulan data. Menurut Novita dan Helena (2021), *margin of error* sebesar 10% masih dapat diterima dalam penelitian sosial apabila populasi penelitian tidak terlalu besar dan tujuan penelitian lebih menekankan pada eksplorasi serta deskripsi tingkat kepuasan, bukan generalisasi yang sangat ketat (Novita & Helena, 2021). Berdasarkan *margin of error* tersebut, jumlah sampel yang diperoleh adalah 58 responden, yang dinilai cukup representatif untuk menggambarkan kondisi populasi penelitian.

Rumus Slovin:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = *margin error / error* yang digunakan

Populasi penelitian ini adalah seluruh peserta PKL PPSDM Migas pada bulan April dan Mei 2024 yang berjumlah 136 orang (N=136). Dalam penelitian ini, penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan memperhatikan batas kesalahan yang telah ditentukan (*margin of error*) sebesar 10%, yang menghasilkan 58 responden sebagai sampel (n = 58) sebagai responden penelitian. Penentuan *margin of error* 10% dipertimbangkan karena ukuran populasi yang relatif kecil, keterbatasan waktu dan sumber daya dalam proses pengumpulan data, serta tujuan penelitian yang lebih menekankan pada deskripsi tingkat kepuasan pengguna daripada generalisasi yang sangat presisi. Tingkat kesalahan ini masih sesuai untuk penelitian sosial dengan populasi terbatas dan bersifat deskriptif-kuantitatif.

F. Perancangan Instrumen Penelitian

Instrumen dari pengumpulan data metode Survei adalah kuesioner yang berisi daftar pertanyaan menggunakan kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup merupakan instrumen berupa pertanyaan pilihan ganda yang diberikan kepada responden. Penggunaan kuesioner sebagai metode pengumpulan data akan lebih efektif apabila variabel yang diukur telah ditentukan dengan jelas serta harapan terhadap responden dapat diidentifikasi secara tepat. Perhitungan nilai dari hasil angket atau Kuesioner disusun dengan menggunakan skala Likert.

Perangkat penelitian ini terdiri atas 20 pertanyaan yang terdiri enam variabel, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness*, dan *Satisfaction*. Setiap butir pertanyaan disusun menerapkan skala Likert lima poin dengan rentang skor 1 hingga 5 sebagai alternatif jawaban responden.

Tabel 1. Skala Likert

Keterangan	Skala
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1



HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Data

Proses pengolahan data meliputi uji validitas dan reliabilitas, serta analisis regresi linier berganda guna menganalisis keterkaitan antar variabel. Setelah ketiga tahapan tersebut dilakukan, peneliti kemudian melanjutkan dengan uji hipotesis untuk mengolah data kuantitatif yang diperoleh.

1) Uji Validitas

Sarana pengumpulan data penelitian dianggap valid ketika berhasil mengukur apa yang ingin diteliti serta dapat menghasilkan Data yang diperoleh melalui variabel penelitian secara akurat sesuai tujuan pengukuran. Uji validitas dilaksanakan dengan membandingkan antara *r* hitung dan *r* tabel guna mengetahui validitas instrumen tabel pada derajat kebebasan (*degree of freedom/df*), yang ditentukan menggunakan rumus $df = n - k = 58 - 2 = 56$.

Apabila nilai *r* hitung lebih besar daripada *r* tabel, maka alat penelitian atau *point* pertanyaan dalam penelitian dinilai valid. Peneliti memanfaatkan aplikasi SPSS sebagai media penunjang analisis untuk mengkaji validitas kuesioner yang diterapkan dalam penelitian. Hasil uji validitas dalam penelitian ini disajikan pada bagian berikut:

Tabel 2. Uji Validitas

Pertanyaan	Content (X1)		
	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0,976	0,250	Valid
X1.2	0,784	0,250	Valid
X1.3	0,688	0,250	Valid
Accuracy (X2)			
X2.1	0,534	0,250	Valid
X2.2	0,489	0,250	Valid
X2.3	0,756	0,250	Valid
Format (X3)			
X3.1	0,774	0,250	Valid
X3.2	0,603	0,250	Valid
X3.3	0,780	0,250	Valid
X3.4	0,709	0,250	Valid
Ease of Use (X4)			
X4.1	0,736	0,250	Valid
X4.2	0,591	0,250	Valid
X4.3	0,649	0,250	Valid
Timeliness (X5)			
X5.1	0,649	0,250	Valid
X5.2	0,640	0,250	Valid
X5.3	0,657	0,250	Valid
Satisfaction (Y)			
Y.1	0,660	0,250	Valid
Y.2	0,640	0,250	Valid
Y.3	0,740	0,250	Valid
Y.4	0,698	0,250	Valid

2) Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas, peneliti mengevaluasi data beserta perangkat penelitian yang digunakan. Perangkat penelitian yang baik adalah instrumen yang tidak memihak dan tidak memengaruhi responden

dalam menentukan jawaban. Prinsip utama perangkat penelitian yang baik adalah mampu menghasilkan data yang terpercaya. Jika data sudah valid dan sesuai, maka meskipun dilakukan pengambilan data berkali-kali, hasil yang didapatkan tetap konsisten.

Kriteria data: perangkat penelitian dapat dikatakan reliabel jika nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) lebih besar dari 0,60. Batas ini merujuk pada pendapat *Nunnally* (1978) dalam *Ghozali* (2018). Nilai tersebut mengindikasikan bahwa *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$ sudah cukup untuk penelitian *eksploratori*, sedangkan $\geq 0,70$ lebih baik untuk penelitian yang bersifat *konfirmasi*. Dengan demikian, apabila nilai reliabilitas instrumen penelitian ini melebihi angka tersebut, maka instrumen dinyatakan konsisten dan dapat dipercaya.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.930
		N of Items	8 ^a
	Part 2	Value	.959
		N of Items	8 ^b
	Total N of Items		16
Correlation Between Forms			.933
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.965
	Unequal Length		.965
Guttman Split-Half Coefficient			.962
a. The items are: X1.1, X1.2, X1.3, X2.1, X2.2, X2.3, X3.1, X3.2.			
b. The items are: X3.3, X3.4, X4.1, X4.2, X4.3, X5.1, X5.2, X5.3.			

Pada hasil uji reliabilitas dengan metode *split-half*, “N of Items” merujuk pada jumlah butir pertanyaan (item kuesioner) yang termasuk dalam masing-masing bagian uji. Angka 8 berarti terdapat 8 item pertanyaan pada *Part 1* dan 8 item pertanyaan pada *Part 2*, sehingga total keseluruhan adalah 16 item. Pembagian menjadi *Part 1* dan *Part 2* dilakukan secara otomatis oleh SPSS untuk menguji konsistensi internal dengan cara membagi item ke dalam dua kelompok.

Nilai *Cronbach's Alpha* untuk *Part 1* adalah 0,930 dan *Part 2* sebesar 0,959, keduanya jauh di atas ambang batas 0,60 yang umumnya digunakan sebagai kriteria reliabilitas (*Ghozali*, 2018). *Correlation Between Forms* (0,933) menunjukkan tingkat korelasi antara *Part 1* dan *Part 2*, yang mengindikasikan konsistensi jawaban antar-bagian instrumen. *Spearman-Brown Coefficient* baik untuk panjang sama (*equal length*) maupun panjang berbeda (*unequal length*) masing-masing bernilai 0,965, yang berarti jika jumlah item ditambah atau dikurangi, reliabilitas instrumen tetap terjaga. Sementara itu, *Guttman Split-Half Coefficient* (0,962) juga mendukung kesimpulan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang memiliki tingkat efektivitas dan efisiensi yang optimal.

Dengan demikian, hasil uji reliabilitas mengindikasikan bahwa 16 Kuesioner pada penelitian ini menunjukkan tingkat konsistensi yang tinggi, sehingga instrumen dinyatakan layak untuk digunakan dalam mengukur kepuasan pengguna *website* PKL PPSDM Migas.



Tabel 4. *Item Total Statistic*

Item	Rata-rata Skala jika Item Dihapus	Varians Skala jika Item Dihapus	Korelasi Item–Total Terkoreksi	<i>Cronbach's Alpha</i> jika Item Dihapus
X1.1	69,31	66,534	0,782	0,970
X1.2	69,26	66,441	0,883	0,969
X1.3	69,24	66,748	0,857	0,969
X2.1	69,41	63,756	0,697	0,973
X2.2	69,38	66,731	0,576	0,973
X2.3	69,33	63,417	0,937	0,968
X3.1	69,41	63,019	0,921	0,968
X3.2	69,28	67,852	0,748	0,971
X3.3	69,52	62,324	0,751	0,972
X3.4	69,36	65,358	0,850	0,969
X4.1	69,34	63,318	0,942	0,967
X4.2	69,31	65,972	0,849	0,969
X4.3	69,31	65,797	0,869	0,969
X5.1	69,38	62,626	0,928	0,968
X5.2	69,34	64,090	0,864	0,969
X5.3	69,29	66,141	0,896	0,969

Mengacu data yang ditampilkan pada tabel di atas, membuktikan bahwa semua nilai *Cronbach's Alpha* pada kuesioner berada di atas angka 0,60. Menurut Istianah & Yustanti (2022), perangkat penelitian dianggap reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 untuk penelitian eksploratori dan lebih dari 0,70 untuk penelitian konfirmatori. Dengan demikian, butir pertanyaan pada kuesioner memiliki reliabilitas yang memadai untuk mendukung keandalan instrumen penelitian, sehingga bisa dikatakan konsisten dan layak digunakan sebagai alat pengukuran.

3) Uji Regresi Linier Berganda

Hasil pengolahan data melalui uji regresi linier berganda disajikan sebagai berikut:

Tabel 5. Uji Regresi Linier Berganda

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.951 ^a	.904	.895	.65636

a. Predictors: (*Constant*), *Timeliness* (X5), *Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Ease of Use* (X4)

Berdasarkan hasil pengujian regresi linier berganda, ditemukan pada nilai korelasi berganda (R) mencapai 0,951, yang mengindikasikan adanya korelasi yang sangat tinggi antara variabel independen yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* dengan variabel dependen yaitu *Satisfaction*. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh adalah 0,904, artinya sekitar 90,4% dari variasi tingkat kepuasan pengguna diuraikan dengan kelima variabel independen tersebut, adapun 9,6% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain di luar ruang lingkup penelitian. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu *website*, maka terjadi peningkatan pada tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *website* PKL PPSDM Migas.

Tabel 6. Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	210.995	5	42.199	97.954	<.001 ^b
Residual	22.402	52	.431		
Total	233.397	57			

a. Dependent Variable: Satisfaction (Y)

Dengan demikian, hasil uji F mengindikasikan dari kelima variabel independen yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* secara bersamaan memberikan dampak yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu *satisfaction*. Artinya tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* PKL PPSDM Migas sangat dipengaruhi oleh kualitas dari kelima aspek tersebut ketika dilihat secara bersamaan.

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan berdasarkan nilai signifikansi (p-value) dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Apabila p-value lebih kecil dari 0,05, hipotesis alternatif (H_1) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak, hasil analisis menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika p-value lebih besar dari 0,05, H_0 diterima dan H_1 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Namun, berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga variabel independen terbukti berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen pada tingkat kepercayaan 95%.

4) Pengujian Hipotesis (Uji T)

Pengujian hipotesis bertujuan untuk menganalisis pengaruh antar variabel dalam penelitian. Untuk mengetahui pengaruh tersebut, peneliti menggunakan uji T. Berikut adalah kriteria penelitian yang digunakan :

H1: Diduga variabel *Content* (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* PKL (Y).

H2: Diduga variabel *Accuracy* (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* PKL (Y).

H3: Diduga variabel *Format* (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* PKL (Y).

H4: Diduga variabel *Ease of Use* (X_4) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* PKL (Y).

H5: Diduga variabel *Timeliness* (X_5) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* PKL (Y).

Hasil dari analisis regresi menunjukkan bahwa kelima aspek dalam EUCS yaitu Konten, Akurasi, Format, Mudah Digunakan, dan Kecepatan memberikan dampak yang penting terhadap kepuasan pengguna terhadap *website* PKL PPSDM Migas. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,904 menunjukkan bahwa kelima variabel dalam penelitian mampu menjelaskan 90,4% variasi kepuasan pengguna, sementara 9,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

Jika dilihat dari uji T, variabel *Timeliness* ($t=20,205$; $\text{sig.}<0,001$) dan *Ease of Use* ($t=16,904$; $\text{sig.}<0,001$) variabel tersebut memberikan pengaruh paling besar dibandingkan variabel lainnya. Hal ini menandakan bahwa ketepatan waktu informasi serta kemudahan penggunaan *website* berperan sebagai faktor dominan dalam menentukan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini memperkuat temuan penelitian Pujana dkk., (2023) yang menyatakan bahwa *Ease of Use* merupakan faktor kunci dalam kepuasan pengguna aplikasi layanan publik digital, serta Sevtiyani & Fatikasari (2020) yang menekankan pentingnya *Timeliness* pada platform *e-learning*. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat relevansi model EUCS dalam mengevaluasi kualitas layanan berbasis web.

Selain itu, hasil ini sejalan dengan studi Yang & Sihotang (2024) yang menggunakan model EUCS pada sistem informasi *e-campus*, Semua dimensi menunjukkan pengaruh signifikan terhadap tingkat



kepuasan pengguna, kesamaan hasil ini menunjukkan bahwa variabel konten, akurasi, dan format juga tetap menjadi aspek penting, Meskipun tidak berpengaruh besar terhadap kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu.

Secara praktis, pengaruh yang dihasilkan dari penelitian ini adalah perlunya pengelola *website* PKL PPSDM Migas meningkatkan kualitas navigasi dan desain antarmuka agar lebih ramah pengguna serta memastikan informasi diperbarui secara tepat waktu. Perbaikan pada kedua aspek ini akan berkontribusi besar dalam meningkatkan kepuasan peserta PKL, sekaligus memperkuat peran *website* sebagai media utama dalam layanan pendidikan dan pelatihan migas.

Tabel 6. Hasil Uji T

Hipotesis	Variabel Independen → Dependen	t-hitung	Sig.	Kesimpulan
H1	<i>Content</i> (X1) → <i>Satisfaction</i> (Y)	13,033	<0,001	Signifikan
H2	<i>Accuracy</i> (X2) → <i>Satisfaction</i> (Y)	11,716	<0,001	Signifikan
H3	<i>Format</i> (X3) → <i>Satisfaction</i> (Y)	13,353	<0,001	Signifikan
H4	<i>Ease of Use</i> (X4) → <i>Satisfaction</i> (Y)	16,904	<0,001	Signifikan
H5	<i>Timeliness</i> (X5) → <i>Satisfaction</i> (Y)	20,205	<0,001	Signifikan

KESIMPULAN

Mengacu pada hasil penelitian, di bawah ini merupakan kesimpulan penelitian :

- Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas pengguna *website* PKL PPSDM Migas merasa sangat puas (69,4%) dan puas (25,8%), dan hanya 4,8% yang merasa cukup puas. Hasil analisis menunjukkan nilai korelasi berganda (R) sebesar 0,951 dan koefisien determinasi (R²) sebesar 0,904, yang mengindikasikan bahwa 90,4% perubahan kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh lima dimensi penelitian EUCS, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*.
- Berdasarkan uji T, seluruh dimensi EUCS terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi (sig. < 0,05), dengan pengaruh terbesar berasal dari *Timeliness* (t = 20,205) dan *Ease of Use* (t = 16,904). Hal ini menegaskan bahwa ketepatan waktu informasi dan kemudahan penggunaan *website* menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan pengguna.
- Hasil penelitian ini sejalan dengan Pujana dkk., (2023) dan Yang & Sihotang (2024), yang menemukan bahwa seluruh dimensi EUCS signifikan dalam memengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi pendidikan. Dengan demikian, model EUCS terbukti relevan dan dapat diadopsi untuk mengevaluasi kualitas *website* PKL PPSDM Migas.
- Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan pengelola PPSDM Migas untuk: (a) meningkatkan responsivitas desain *website* agar lebih ramah pengguna pada berbagai perangkat, (b) mempercepat pembaruan informasi terutama terkait jadwal dan persyaratan PKL, serta (c) memperbaiki struktur navigasi agar alur pencarian informasi lebih sederhana. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sekaligus memperkuat kualitas layanan digital PPSDM Migas..

DAFTAR PUSTAKA

- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) berdasarkan Perspektif Pengguna. 03(04).
- Novita, D., & Helena, F. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 22–37. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i1.846>
- Pujana, G., Pradnyana, I. M. A., & Artha, I. K. R. (2023). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-RAPOR MENGGUNAKAN METODE *END- USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

DI SMP NEGERI 1 SUKASADA. 12.

- Putra, R. D., & Prehanto, D. R. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). 02(04).
- Ramadhayanti, F. N., Mulyadi, & Rasywir, E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 17(1), 143–151. <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2023.17.1.792>
- Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 162–175. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i2.1375>
- Sevtiyani, I., & Fatikasari, F. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II.
- Sholihah, R., & Indriyanti, A. D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). 03(03).
- Yang, M. Z., & Sihotang, J. I. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap *User Interface* Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat. *Informatics and Digital Expert* (INDEX), 4(2), 53–60. <https://doi.org/10.36423/index.v4i2.1110>

