

Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Website Asta Kerti Bali Menggunakan Metode EUCS dan IPA

Ni Kadek Ariati^{1a)}, Pande Putu Gede Putra Pertama^{1b)}, Luh Putu Safitri Pratiwi^{1c)}

¹⁾ Sistem Informasi, Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali, Bali, Indonesia

e-mail: ^{a)}220030253@stikom-bali.ac.id, ^{b)}putrapertama@stikom-bali.ac.id, ^{c)}putu_safitri@stikom-bali.ac.id

Abstrak

Website Asta Kerti Bali merupakan layanan publik berbasis digital yang digunakan untuk menyampaikan informasi dan mendukung pelayanan pajak serta retribusi daerah. Meskipun memiliki tingkat kunjungan yang cukup tinggi, website ini belum pernah dievaluasi secara formal untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunanya. Beberapa kendala yang teridentifikasi meliputi tampilan website yang belum sepenuhnya responsif pada perangkat seluler serta struktur informasi yang belum tertata secara optimal, sehingga berpotensi memengaruhi kenyamanan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website Asta Kerti Bali. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada 35 responden, yang selanjutnya diuji validitas dan reliabilitasnya. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) yang mencakup lima dimensi, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Selain itu, metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) mencapai 83,8% dan termasuk dalam kategori sangat puas. Meskipun demikian, hasil pemetaan IPA menunjukkan masih terdapat beberapa atribut layanan yang perlu mendapat perhatian guna meningkatkan kualitas website secara berkelanjutan.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, EUCS, IPA, Website.

1. Pendahuluan

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penerapan sistem informasi berbasis *website*, khususnya pada layanan publik. *Website* yang mampu menyajikan informasi secara jelas, akurat, mudah diakses, dan nyaman digunakan akan meningkatkan kepercayaan serta minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital yang disediakan. Oleh karena itu, evaluasi kepuasan pengguna perlu dilakukan untuk memastikan bahwa *website* telah berfungsi sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna [1].

Website Asta Kerti Bali yang dikelola oleh UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Badung merupakan platform digital yang digunakan untuk menyampaikan informasi dan mendukung layanan publik secara daring. Meskipun *website* ini masih tergolong baru tetapi tingkat kunjungannya relatif tinggi, menunjukkan adanya kebutuhan masyarakat terhadap informasi yang disediakan. Namun demikian, hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi formal untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas isi informasi, keakuratan data, tampilan, kemudahan navigasi, dan kecepatan akses *website* tersebut [2]. Evaluasi yang berbasis persepsi pengguna sangat penting karena mampu memberikan gambaran nyata mengenai pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi [5].

Berdasarkan pengamatan awal ditemukan beberapa kendala yang dirasakan pengguna, antara lain tampilan *website* yang belum sepenuhnya responsif pada perangkat seluler dan struktur informasi yang belum tertata secara optimal. Meskipun *website* memiliki jumlah kunjungan yang tinggi, permasalahan tersebut berpotensi menurunkan kenyamanan pengguna. Kondisi ini menegaskan pentingnya dilakukan analisis sistematis terhadap tingkat kepuasan pengguna untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya aktif digunakan, tetapi juga memberikan pengalaman digital yang efektif dan memuaskan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah memanfaatkan metode evaluasi *website* seperti WebQual, System Usability Scale (SUS), dan model DeLone and McLean untuk menilai kualitas sistem informasi. Namun, pendekatan tersebut umumnya lebih menekankan pada aspek kegunaan atau kualitas sistem secara umum, tanpa mengaitkan hasil evaluasi dengan penentuan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan pengguna. Dalam penelitian ini, metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan

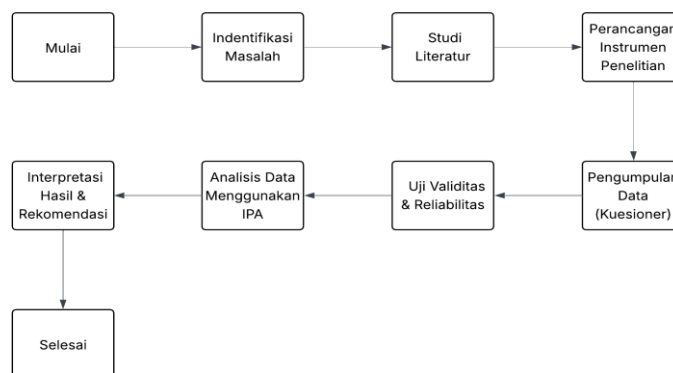
Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Website Asta Kerti Bali Menggunakan Metode EUCS dan IPA (Ni Kadek Ariati)

untuk mengukur kepuasan pengguna melalui lima dimensi utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, yang relevan dalam mengevaluasi kualitas informasi dan pengalaman pengguna pada *website* layanan publik [3]. Selanjutnya, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diterapkan untuk memetakan kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut layanan sehingga prioritas perbaikan dapat ditentukan secara lebih terarah [4].

Kombinasi metode EUCS dan IPA menjadi pembeda utama penelitian ini dibandingkan penelitian sebelumnya, karena tidak hanya mengukur tingkat kepuasan pengguna, tetapi juga menghasilkan rekomendasi strategis berbasis prioritas pengembangan layanan. Kebaruan penelitian ini terletak pada penerapan integrasi kedua metode tersebut pada *website* Asta Kerti Bali yang sebelumnya belum pernah dievaluasi secara formal. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengelola *website* dalam meningkatkan kualitas layanan digital secara berkelanjutan.

2. Metode Penelitian

Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan untuk menggambarkan kepuasan pengguna secara sistematis selama 14 minggu [6]. Penelitian mencakup identifikasi masalah, studi literatur, perancangan instrumen, pengumpulan data, analisis, dan penyusunan laporan. Alur penelitian yang dilakukan ditampilkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Penelitian

Penelitian ini diawali dengan identifikasi permasalahan terkait kepuasan pengguna terhadap aspek konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu *website* Asta Kerti Bali. Studi literatur mengenai metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan sebagai dasar penyusunan kerangka konseptual serta instrumen penelitian berbasis lima dimensi EUCS dengan skala Likert 1–5 [2], [3]. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring yang disebarakan kepada minimal 35 pengguna aktif *website*, dengan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen terlebih dahulu. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode IPA untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas layanan *website*.

3. Hasil dan Pembahasan

Berikut disajikan hasil pengolahan dan pembahasan data penelitian melalui pengujian instrumen serta penerapan metode analisis EUCS, dan IPA.

3.1 Pengujian Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana tiap butir kuesioner mengukur variabel penelitian [7]. Pengujian dilakukan menggunakan *Pearson Product Moment* dengan 35 responden ($df = 33$, $r\text{-tabel} = 0,3338$), di mana item dengan $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ dinyatakan valid. Hasil perhitungan menggunakan SPSS menunjukkan seluruh butir pertanyaan pada variabel persepsi dan harapan memiliki $r\text{-hitung}$ lebih besar dari $r\text{-tabel}$, sehingga dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian. Di bawah ini Tabel 1 dan Tabel 2 menyajikan perbandingan nilai $r\text{-hitung}$ dan $r\text{-tabel}$.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi

Indikator	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Content	C1	0.890	0.3338	Valid
	C2	0.708	0.3338	Valid

<i>Accuracy</i>	A1	0.750	0.3338	Valid
	A2	0.640	0.3338	Valid
<i>Format</i>	F1	0.733	0.3338	Valid
	F2	0.645	0.3338	Valid
<i>Ease of use</i>	E1	0.860	0.3338	Valid
	E2	0.522	0.3338	Valid
<i>Timeliness</i>	T1	0.750	0.3338	Valid
	T2	0.781	0.3338	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Harapan

Indikator	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Content</i>	C1	0.786	0.3338	Valid
	C2	0.503	0.3338	Valid
<i>Accuracy</i>	A1	0.849	0.3338	Valid
	A2	0.685	0.3338	Valid
<i>Format</i>	F1	0.737	0.3338	Valid
	F2	0.640	0.3338	Valid
<i>Ease of use</i>	E1	0.786	0.3338	Valid
	E2	0.598	0.3338	Valid
<i>Timeliness</i>	T1	0.840	0.3338	Valid
	T2	0.605	0.3338	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas tersebut, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan dapat digunakan untuk proses pengumpulan dan analisis data.

3.2 Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi instrumen dalam mengukur variabel yang sama secara berulang, dengan kriteria *Cronbach's Alpha* > 0,60 dinyatakan reliabel [7]. Hasil uji reliabilitas variabel persepsi ditampilkan pada Tabel 3, dan hasil uji variabel harapan ditampilkan pada Tabel 4, di bawah ini.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi

Indikator	Pertanyaan	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
<i>Content</i>	C1	0.945	>0.60	Reliabel
	C2	0.948	>0.60	Reliabel
<i>Accuracy</i>	A1	0.948	>0.60	Reliabel
	A2	0.949	>0.60	Reliabel
<i>Format</i>	F1	0.948	>0.60	Reliabel
	F2	0.950	>0.60	Reliabel
<i>Ease of use</i>	E1	0.946	>0.60	Reliabel
	E2	0.950	>0.60	Reliabel
<i>Timeliness</i>	T1	0.948	>0.60	Reliabel
	T2	0.947	>0.60	Reliabel

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harapan

Indikator	Pertanyaan	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
<i>Content</i>	C1	0.947	>0.60	Reliabel
	C2	0.951	>0.60	Reliabel
<i>Accuracy</i>	A1	0.946	>0.60	Reliabel
	A2	0.949	>0.60	Reliabel
<i>Format</i>	F1	0.948	>0.60	Reliabel
	F2	0.949	>0.60	Reliabel
<i>Ease of use</i>	E1	0.947	>0.60	Reliabel
	E2	0.950	>0.60	Reliabel
<i>Timeliness</i>	T1	0.946	>0.60	Reliabel
	T2	0.950	>0.60	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua indikator (*content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*) memiliki *Cronbach's Alpha* > 0,60, menandakan konsistensi internal yang baik.

3.3 Analisis Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Hasil analisis menggunakan metode EUCS pada *website* Asta Kerti Bali menunjukkan bahwa seluruh dimensi memperoleh penilaian tinggi, baik dari sisi tingkat kepentingan (*importance*) maupun kinerja (*performance*) [8], [9]. Nilai persentase masing-masing dimensi dihitung menggunakan Persamaan (1) sebagai berikut.

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\% \quad (1)$$

Persamaan (1) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna pada masing-masing dimensi EUCS, dengan membandingkan skor total hasil ($\sum SH$) terhadap skor kriteria ideal ($\sum SK$), kemudian dikalikan dengan 100 persen. Skor total hasil merupakan akumulasi nilai yang diperoleh dari seluruh jawaban responden terhadap butir pertanyaan pada setiap dimensi, sedangkan skor kriteria ideal merupakan nilai maksimum yang dapat dicapai berdasarkan jumlah responden, jumlah item pertanyaan, dan skala penilaian yang digunakan.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode EUCS, penilaian kepuasan pengguna pada setiap dimensi adalah sebagai berikut.

1. *Content: Importance* 83,4% menunjukkan pengguna menilai kelengkapan dan kejelasan informasi sangat penting, sedangkan *Performance* 82,3% menandakan konten *website* sudah memuaskan.
2. *Accuracy: Importance* 82,9% menunjukkan konsistensi dan kepercayaan informasi penting, *Performance* 85,1% menandakan informasi pada *website* sangat akurat dan dapat dipercaya.
3. *Format: Importance* 85,1% menunjukkan pengguna menekankan keteraturan tampilan, sedangkan *Performance* 83,4% menandakan tata letak dan penyajian visual sudah memuaskan.
4. *Ease of Use: Importance* dan *Performance* masing-masing 83,1%, menunjukkan *website* mudah digunakan dan navigasi jelas bagi pengguna.
5. *Timeliness: Importance* 83,1% menunjukkan kecepatan akses penting, sedangkan *Performance* 84,9% menandakan *website* responsif dan informasi selalu diperbarui tepat waktu.

Secara keseluruhan, hasil analisis EUCS menunjukkan bahwa semua dimensi dinilai sangat penting oleh pengguna dan kinerja *website* sudah memuaskan, meskipun terdapat beberapa dimensi yang masih dapat ditingkatkan untuk mencapai kepuasan optimal [10].

3.4 Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

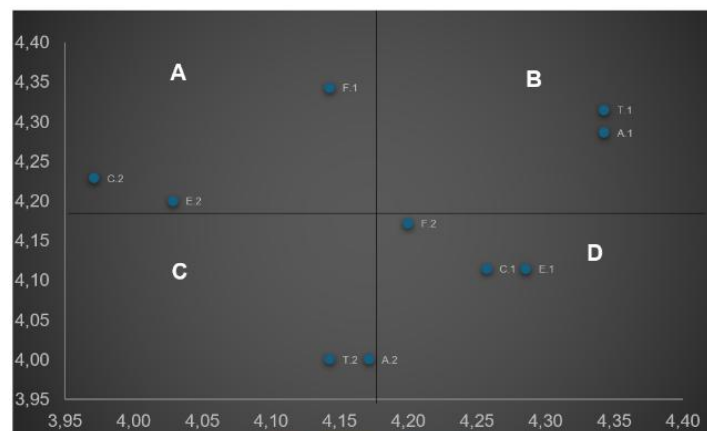
Analisis IPA digunakan untuk menilai kesesuaian antara kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) setiap atribut *website*, yang menjadi dasar penentuan prioritas perbaikan dan pengembangan layanan. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian masing-masing atribut disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian

No	Pertanyaan	Xi	Yi	Tki	Ranking
Content					
1	Informasi yang terdapat pada <i>website</i> Asta Kerti Bali sudah lengkap dan mudah dipahami. (C.1)	149	144	103.47	4
2	Informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan saya sebagai pengguna. (C.2)	139	148	93.92	10
Accuracy					
3	Data yang ditampilkan pada <i>website</i> akurat dan dapat dipercaya. (A.1)	152	150	101.33	5
4	Informasi pada setiap halaman <i>website</i> konsisten dan tidak menimbulkan kebingungan. (A.2)	146	140	104.29	1
Format					
5	Tampilan <i>website</i> tertata dengan rapi dan mudah dibaca. (F.1)	145	152	95.39	9
6	Tata letak menu dan elemen <i>website</i> memudahkan saya dalam menemukan informasi yang dicari. (F.2)	147	146	100.68	6
Ease of Use					

No	Pertanyaan	Xi	Yi	Tki	Ranking
7	Website mudah digunakan tanpa memerlukan bantuan khusus. (E.1)	150	144	104.17	2
8	Saya dapat menemukan informasi dengan cepat tanpa banyak langkah. (E.2)	141	147	95.92	8
Timeliness					
9	Website dapat diakses dengan cepat dan informasinya selalu diperbarui. (T.1)	152	151	100.66	7
10	Website merespons setiap tindakan pengguna (klik, pencarian, dsb.) dengan cepat. (T.2)	145	140	103.57	3

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, atribut kemudian dipetakan ke dalam empat kuadran IPA yang disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Hasil Diagram Kartesius

Diagram kartesius pada Gambar 2 membagi atribut *website* Asta Kerti Bali ke empat kuadran berdasarkan kepentingan dan kinerja. Meskipun hasil analisis EUCS menunjukkan bahwa seluruh dimensi dinilai penting oleh pengguna dan kinerja *website* secara umum telah memuaskan, pemetaan IPA memberikan informasi yang lebih rinci mengenai atribut layanan yang masih memerlukan peningkatan sebagai dasar penentuan prioritas perbaikan. Kuadran A terdiri atas atribut C2, F1, dan E2 yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya belum optimal sehingga menjadi prioritas perbaikan. Kuadran B mencakup atribut A1 dan T1 yang dinilai penting dan telah memiliki kinerja yang baik sehingga perlu dipertahankan. Kuadran C berisi atribut A2 dan T2 dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah, sedangkan Kuadran D mencakup atribut C1, F2, dan E1 yang memiliki kinerja tinggi pada atribut yang tingkat kepentingannya lebih rendah.

3.5 Indeks Kepuasan Pengguna

Indeks kepuasan pengguna (IKP) menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Asta Kerti Bali. Hasil perhitungan menunjukkan skor total IKP sebesar 83,8%, yang berarti pengguna sangat puas dengan kinerja sistem. Nilai IKP dihitung menggunakan Persamaan (2) sebagai berikut.

$$IKP = \frac{\sum I \times P}{\sum I \times 5} \times 100\% \quad (2)$$

$$IKP = \frac{175.0}{41.76 \times 5} \times 100\%$$

$$IKP = 83.8\%$$

Persamaan (2) digunakan untuk menghitung IKP dengan cara membandingkan jumlah hasil perkalian antara skor rata-rata kinerja (P) dan skor rata-rata tingkat kepentingan (I) terhadap nilai maksimum yang mungkin dicapai. Nilai $\sum I \times P$ merupakan akumulasi hasil perkalian antara skor rata-rata kinerja dan skor rata-rata kepentingan pada setiap atribut yang dinilai, sedangkan $\sum I \times 5$ menunjukkan

total skor rata-rata kepentingan yang dikalikan dengan nilai tertinggi pada skala penilaian yang digunakan, yaitu 5. Hasil perhitungan tersebut kemudian dikalikan dengan 100 persen untuk memperoleh nilai IKP dalam bentuk persentase yang merepresentasikan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap *website* Asta Kerti Bali.

4 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

- 1 Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) sebesar 83,8%, dapat disimpulkan bahwa pengguna berada pada kategori sangat puas terhadap kinerja *website* Asta Kerti Bali secara keseluruhan.
- 2 Hasil analisis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) menunjukkan bahwa seluruh dimensi yang diteliti, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa *website* secara umum telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.
- 3 Berdasarkan pemetaan *Importance Performance Analysis* (IPA), terdapat beberapa atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, yaitu atribut pada Kuadran A (C2, F1, dan E2). Sementara itu, atribut pada Kuadran B (A1 dan T1) telah menunjukkan kinerja yang baik dan perlu dipertahankan. Adapun atribut pada Kuadran C (A2 dan T2) serta Kuadran D (C1, E1, dan F2) memiliki prioritas yang lebih rendah, namun tetap perlu diperhatikan agar kualitas *website* Asta Kerti Bali dapat terjaga dan meningkat secara berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- [1] A. Rachman, M. Alvita, W. Widjadja, and A. R. A. Id, "JURISMA: Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Volume XIII Nomor 2 (Oktober 2023) Enhancing User Satisfaction with Local Government E-Government: The Influence of E-Government Quality (E-GovQual)".
 - [2] N. G. Widyawati, B. Purnama, and H. Mulyono, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Payment Universitas Menggunakan Metode EUCS dan TAM," *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, vol. 4, no. 8, pp. 490–499, Jan. 2024, doi: 10.47065/tin.v4i8.4717.
 - [3] S. N. Qholisa and S. R. Nudin, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi JConnect Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA)," 2023.
 - [4] F. N. Ramadhayanti, Mulyadi, and E. Rasywir, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS," *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, vol. 17, no. 1, pp. 143–151, Apr. 2023, doi: 10.33998/mediasisfo.2023.17.1.792.
 - [5] I. W. E. Sanjana, A. A. I. W. Krisnandari, and P. P. G. P. Pertama, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Rototipe Aplikasi 'Sicepat Anak' Menggunakan System Usability Scale (SUS) Dan Technology Acceptance Model (TAM)," Dec. 2025.
 - [6] A. F. A. Sari, N. R. Damayanti, F. Fatmasari, and M. Farozi, "Analisis Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Jurnal Ilmiah MATRIK*, vol. 25, no. 3, p. 2023, [Online]. Available: <https://setda.oganilirkab.go.id/>
 - [7] F. P. Sihotang and R. Oktarina, "Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan," 2022.
 - [8] V. Dian, A. Himawan, and A. Hanafi, "Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Website MAN 5 Sleman Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean," *Teknomatika: Jurnal Informatika dan Komputer*, vol. 17, no. 2, pp. 1–12, 2024.
 - [9] D. Ramadhani, A. Sadikin, and L. Y. Astri, "Analisis Kepuasan Pengguna Website Sintap Unama Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)*, vol. 3, no. 2, pp. 522–531, Sep. 2023.
 - [10] S. A. Maharani, A. T. A. Prawira, P. A. Kurniawijaya, and A. I. Datya, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: Perpustakaan Universitas Dhyana Pura Bali)," *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, vol. 10, no. 4, Dec. 2024.
-