Evaluasi Kualitas Layanan Website Perpustakaan Perguruan Tinggi Menggunakan Integrasi Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA)

Maria Claudia Vemi Koli[1], Amadea Permana Sanusi[2]
Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Merdeka Malang
e-mail: vemykoly@gmail.com[1], amadea@unmer.ac.id[2]

Kata Kunci:

kepuasan pengguna
End User Computing Satisfaction (EUCS)
Importance Performance Analysis (IPA)
website perpustakaan
sistem informasi

ABSTRAK

Perpustakaan Universitas Merdeka Malang telah menyediakan layanan informasi berbasis website sebagai sarana pendukung kegiatan akademik mahasiswa, khususnya bagi mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi (FTI). Namun demikian, tingkat kepuasan pengguna terhadap website tersebut beserta aspek layanan yang memerlukan perbaikan belum diketahui secara komprehensif. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa FTI terhadap website perpustakaan serta menyusun rekomendasi peningkatan layanan melalui integrasi metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 98 mahasiswa FTI sebagai responden. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif serta pemetaan kuadran IPA. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap website perpustakaan berada pada kategori puas, dengan dimensi format memperoleh nilai rata-rata tertinggi dan dimensi accuracy memperoleh nilai rata-rata terendah. Analisis IPA terhadap 25 indikator mengidentifikasi tiga indikator prioritas utama untuk ditingkatkan, yaitu kesesuaian informasi, ketepatan informasi, dan kecepatan sistem. Rekomendasi strategis yang dihasilkan dapat menjadi acuan pengelola perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan website secara berkelanjutan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Keyword:

user satisfaction
End User Computing Satisfaction (EUCS)
Importance Performance Analysis (IPA)
library website
information system

ABSTRACT

The Library of Universitas Merdeka Malang has provided a website-based information service to support students' academic activities, particularly for students of the Faculty of Information Technology (FTI). However, the level of user satisfaction with the website and the aspects requiring improvement have not been comprehensively identified. This study aims to evaluate FTI students' satisfaction with the library website and to formulate service improvement recommendations by integrating the End User Computing Satisfaction (EUCS) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. This research used a quantitative survey approach involving 98 FTI students as respondents. Data were analyzed using descriptive statistics and IPA quadrant mapping. The results show that overall user satisfaction with the library website falls into the satisfied category, with the Format dimension obtaining the highest mean score and the Accuracy dimension the lowest. The IPA analysis of 25 indicators identified three top-priority indicators for improvement, namely information relevance, information accuracy, and system speed. The resulting strategic recommendations can serve as a reference for library administrators in continuously improving website service quality to better meet users' needs.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi pada era globalisasi memberikan pengaruh besar terhadap hampir seluruh aspek kehidupan, termasuk pada bidang pendidikan tinggi. Salah satu bentuk pemanfaatannya adalah penerapan sistem informasi berbasis website pada layanan perpustakaan sebagai sarana pendukung akses informasi dan sumber belajar mahasiswa. Penerapan sistem perpustakaan digital memberikan manfaat baik bagi pengguna maupun pengelola, karena mempermudah akses informasi sekaligus mengotomatisasi proses pengelolaan layanan perpustakaan.

Website Perpustakaan Universitas Merdeka Malang telah menyediakan berbagai layanan digital untuk mendukung kebutuhan akademik mahasiswa. Meskipun demikian, hasil observasi awal menunjukkan bahwa informasi yang disajikan belum sepenuhnya lengkap dan sesuai kebutuhan pengguna, tampilan website dinilai kurang menarik, navigasi sistem masih sulit dipahami, serta kecepatan akses website terkadang lambat. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kenyamanan dan tingkat kepuasan pengguna dalam memanfaatkan layanan website perpustakaan.

Tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi dapat diukur melalui metode End User Computing Satisfaction (EUCS), yang menilai kepuasan berdasarkan lima dimensi, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Untuk menentukan prioritas perbaikan layanan, metode Importance Performance Analysis (IPA) dapat diterapkan guna memetakan tingkat kepentingan dan kinerja layanan sehingga dihasilkan rekomendasi yang lebih terarah. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa integrasi kedua metode ini efektif digunakan untuk mengevaluasi sekaligus meningkatkan kualitas layanan berbasis website.

Meskipun penelitian mengenai kepuasan pengguna sistem berbasis website cukup banyak dilakukan, penelitian yang mengombinasikan metode EUCS dan IPA secara khusus pada konteks website perpustakaan di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi (FTI) masih tergolong terbatas. Padahal, mahasiswa FTI merupakan pengguna aktif dengan tingkat pemanfaatan teknologi informasi yang tinggi, sehingga penilaian mereka dianggap relevan dalam mengevaluasi kualitas sistem pada website perpustakaan. Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (research gap) berupa belum tersedianya analisis komprehensif mengenai kepuasan pengguna website perpustakaan Universitas Merdeka Malang yang mengintegrasikan metode EUCS dan IPA untuk menghasilkan rekomendasi peningkatan layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa FTI terhadap website perpustakaan Universitas Merdeka Malang menggunakan metode EUCS; (2)

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

mengidentifikasi dimensi EUCS dengan tingkat kepuasan tertinggi dan terendah; (3) menganalisis hasil pemetaan tingkat kepentingan dan kinerja menggunakan metode IPA untuk mengetahui aspek layanan yang perlu diprioritaskan; serta (4) memberikan rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas layanan website perpustakaan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang bersifat kausal, yaitu untuk mengetahui hubungan antara dimensi EUCS (content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness) sebagai variabel independen dengan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen, sekaligus memetakan prioritas perbaikan layanan menggunakan metode IPA pada website Perpustakaan Universitas Merdeka Malang.

Populasi penelitian adalah mahasiswa aktif Fakultas Teknologi Informasi (FTI) Universitas Merdeka Malang yang berjumlah 646 orang. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 87 responden; dalam pelaksanaannya, penelitian berhasil menjaring 98 responden yang seluruhnya pernah menggunakan website perpustakaan.

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner berskala Likert yang disusun berdasarkan indikator dimensi EUCS dan IPA, didukung dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data sekunder diperoleh dari studi literatur berupa buku, jurnal ilmiah, dan dokumen pendukung lain. Sebelum digunakan, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas menggunakan nilai r tabel sebesar 0,199 (df = 96, $\alpha = 0{,}05$), dan seluruh item pernyataan pada variabel Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, serta Kepuasan Pengguna dinyatakan valid dan reliabel.

Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis deskriptif untuk memperoleh nilai rata-rata tingkat kepuasan tiap dimensi EUCS, serta analisis Importance Performance Analysis (IPA) yang mencakup perhitungan tingkat kesesuaian (Tki) antara skor kinerja (X) dan skor kepentingan (Y), serta pemetaan setiap indikator ke dalam empat kuadran diagram Kartesius menggunakan nilai rata-rata keseluruhan (grand mean) sebagai titik potong sumbu X dan sumbu Y, sebagaimana dirumuskan pada Persamaan (1).

$$Tki = (Xi / Yi) \times 100\% \quad (1)$$

Kategori tingkat kepuasan ditentukan berdasarkan interval skor rata-rata (mean) jawaban responden, dengan rentang 3,41–4,20 dikategorikan Puas. Adapun pengelompokan kuadran IPA terdiri atas Kuadran I (Prioritas Utama), Kuadran II (Pertahankan Prestasi), Kuadran III (Prioritas Rendah), dan Kuadran IV (Berlebihan).

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Kuesioner disebarkan kepada 98 mahasiswa aktif Fakultas Teknologi Informasi (FTI) Universitas Merdeka Malang yang pernah menggunakan website perpustakaan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, angkatan, dan semester disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	44	45
	Perempuan	54	55
Angkatan	2022	47	48
	2023	27	28
	2024	15	15
	2025	9	9
Semester	2 / 4 / 6 / 8	9 / 16 / 26 / 47	9 / 16 / 27 / 48

Sumber: Data primer diolah, 2026

Responden penelitian didominasi oleh mahasiswa perempuan (55%) dan mahasiswa angkatan 2022 (48%) yang mayoritas berada pada semester 8 (48%). Seluruh responden (100%) menyatakan pernah menggunakan website perpustakaan, sehingga penilaian yang diberikan dapat dianggap merepresentasikan pengalaman nyata pengguna terhadap layanan yang tersedia.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan terhadap seluruh item pernyataan pada variabel Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, dan Kepuasan Pengguna dengan nilai r tabel sebesar 0,199 (df = 96, $\alpha = 0{,}05$). Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas dengan koefisien Cronbach's Alpha juga menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang baik, sehingga instrumen penelitian layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengumpulan data.

Analisis Deskriptif Tingkat Kepuasan Pengguna

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai rata-rata kepuasan (RK) pada setiap dimensi EUCS. Rekapitulasi hasil analisis disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode EUCS

No	Variabel	Rata-rata (Mean)	Kategori
1	Content	3,7449	Puas
2	Accuracy	3,6837	Puas
3	Format	3,7704	Puas
4	Ease of Use	3,7372	Puas
5	Timeliness	3,7194	Puas
6	Kepuasan Pengguna	3,8163	Puas
	Rata-rata Dimensi EUCS	3,7311	Puas

Sumber: Data primer diolah, 2026

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Seluruh dimensi EUCS maupun variabel Kepuasan Pengguna berada pada rentang skor 3,41–4,20 sehingga termasuk kategori Puas. Dimensi Format memperoleh nilai rata-rata tertinggi (3,7704), sedangkan dimensi Accuracy memperoleh nilai rata-rata terendah (3,6837). Temuan ini mengindikasikan bahwa dari sisi tampilan dan penyajian, website perpustakaan sudah dinilai baik oleh mahasiswa, tetapi ketepatan dan keakuratan informasi yang disajikan masih memiliki peluang untuk ditingkatkan.

Analisis Tingkat Kesesuaian dan Pemetaan Kuadran IPA

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) diterapkan pada 25 indikator penelitian untuk mengukur tingkat kesesuaian (Tki) antara kinerja layanan (performance) dan tingkat kepentingan (importance) menurut persepsi mahasiswa. Hasil perhitungan menunjukkan nilai rata-rata kinerja sebesar 3,75 dan rata-rata kepentingan sebesar 3,86, dengan tingkat kesesuaian keseluruhan mencapai 97,03%. Indikator Kesesuaian Harapan (KP1) memperoleh tingkat kesesuaian tertinggi (100,00%), sedangkan indikator Kesesuaian Informasi (C2) memperoleh tingkat kesesuaian terendah (94,56%), yang menandakan adanya kesenjangan yang relatif lebih besar antara harapan dan kinerja aktual pada aspek tersebut.

Berdasarkan pemetaan diagram Kartesius menggunakan nilai grand mean sebagai titik potong sumbu X (kinerja) dan sumbu Y (kepentingan), 25 indikator penelitian terbagi ke dalam empat kuadran sebagaimana disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Pemetaan Indikator ke dalam Kuadran IPA

Kuadran	Interpretasi	Jumlah Indikator	Indikator Utama
I	Prioritas Utama	3	Kesesuaian Informasi (C2), Ketepatan Informasi (A1), Kecepatan Sistem (T2)
II	Pertahankan Prestasi	9	Sebagian besar indikator Format dan Ease of Use
III	Prioritas Rendah	10	Sebagian indikator Content dan Timeliness
IV	Berlebihan	3	Indikator dengan kinerja tinggi namun kepentingan relatif rendah

Sumber: Data primer diolah, 2026

Kuadran I (Prioritas Utama) berisi indikator yang dinilai penting oleh mahasiswa namun kinerjanya masih belum memenuhi harapan, yaitu Kesesuaian Informasi, Ketepatan Informasi, dan Kecepatan Sistem. Ketiga indikator ini perlu menjadi fokus perbaikan utama pengelola perpustakaan. Dominasi indikator pada Kuadran II dan Kuadran III menunjukkan bahwa sebagian besar atribut layanan website perpustakaan telah memiliki kinerja yang relatif memadai sesuai tingkat kepentingannya, meskipun demikian aspek pada Kuadran I tetap memerlukan perhatian khusus agar kualitas layanan website perpustakaan dapat memenuhi ekspektasi pengguna secara optimal.

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

Pembahasan

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa dimensi format dan ease of use umumnya memperoleh penilaian yang relatif baik pada evaluasi layanan sistem informasi berbasis website, sementara dimensi accuracy lebih sering menjadi titik lemah yang memerlukan perhatian khusus. Kondisi ini memperkuat pentingnya validasi dan pembaruan konten secara berkala agar informasi yang disajikan pada website perpustakaan tetap akurat dan relevan dengan kebutuhan pengguna.

Integrasi metode EUCS dan IPA dalam penelitian ini juga menunjukkan konsistensi dengan penelitian sejenis pada objek layanan digital lain, di mana kombinasi kedua metode mampu memberikan gambaran yang lebih menyeluruh, baik dari sisi tingkat kepuasan pengguna secara umum maupun dari sisi prioritas perbaikan layanan secara spesifik. Temuan bahwa indikator kesesuaian informasi, ketepatan informasi, dan kecepatan sistem berada pada Kuadran I memperkuat pentingnya optimalisasi infrastruktur server dan mekanisme validasi data sebagai langkah prioritas, sebagaimana juga disarankan pada penelitian mengenai kepuasan pengguna sistem informasi perpustakaan lainnya.

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi pengelola Website Perpustakaan Universitas Merdeka Malang dalam menyusun kebijakan peningkatan layanan yang lebih terarah, yaitu dengan memprioritaskan perbaikan pada aspek keakuratan dan kecepatan sistem, sekaligus mempertahankan kualitas layanan pada aspek yang sudah dinilai baik oleh pengguna, seperti tampilan dan kemudahan penggunaan website.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi (FTI) terhadap Website Perpustakaan Universitas Merdeka Malang berada pada kategori puas, dengan dimensi Format memperoleh penilaian tertinggi dan dimensi Accuracy memperoleh penilaian terendah. Hasil pemetaan Importance Performance Analysis (IPA) mengidentifikasi tiga indikator yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, yaitu kesesuaian informasi, ketepatan informasi, dan kecepatan sistem, sedangkan indikator lain yang berada pada Kuadran II perlu dipertahankan kualitasnya.

Rekomendasi yang dapat diberikan kepada pengelola website perpustakaan meliputi pembaruan dan evaluasi konten secara berkala, peningkatan mekanisme validasi data untuk menjamin keakuratan informasi, serta optimalisasi infrastruktur server dan jaringan agar akses dan respons sistem menjadi lebih cepat dan stabil. Selain itu, survei kepuasan pengguna disarankan dilakukan secara berkala sebagai bagian dari evaluasi berkelanjutan. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan responden pada seluruh civitas akademika serta mempertimbangkan metode pelengkap seperti WebQual 4.0, Service Quality (SERVQUAL), atau Structural Equation Modelling (SEM) guna memperdalam analisis kepuasan pengguna.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

DAFTAR RUJUKAN

[1] M. Y. Aldiansyah and A. R. Jatmiko, "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Unmer Malang Digital Library Menggunakan Metode EUCS," J-Intech, vol. 12, no. 2, pp. 260–270, 2024.

[2] S. Aisyah and E. Rahmah, "Peran Perpustakaan dalam Mendukung Proses Pembelajaran bagi Mahasiswa Universitas Negeri Padang," Sanskara Pendidikan dan Pengajaran, vol. 3, no. 1, pp. 14–25, 2025.

[3] I. S. Cyndika and E. Yulianti, "Analisis Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Aplikasi Digitalent terhadap Program Pelatihan Bersertifikasi dengan Metode EUCS dan IPA," Jurnal Ilmiah Informatika Global, vol. 16, no. 2, pp. 274–283, 2025.

[4] N. R. Dzakiyullah, A. Ratnasari, and A. Harahap, "Satisfaction End User Computing: Pendahuluan Metode Penelitian," vol. 24, pp. 69–76, 2025.

[5] U. T. Gobel, M. R. Katili, and M. Polin, "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SIKS-NG Menggunakan Metode EUCS di Kabupaten Bone Bolango," Diffusion: Journal of Systems and Information Technology, vol. 2, no. 1, pp. 143–149, 2022.

[6] K. Haerani, K. Imtihan, and W. Murniati, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Sidawai Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA)," Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, vol. 11, no. 4, pp. 845–854, 2024.

[7] R. H. Haylim, A. S. Tarigan, N. Alamsyah, and T. E. Kurnia, "Penerapan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan PT Toada Mitsu Indonesia," vol. 19, no. 1, pp. 38–46, 2026.

[8] N. B. Nababan and M. A. E. Nasution, "Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengukur Kualitas Kinerja Produk," Jurnal Minfo Polgan, vol. 14, no. 2, pp. 2826–2839, 2025.

[9] I. I. Nugraha, H. Supendar, and R. Fahlafi, "Analisa Kualitas Layanan Website Perpustakaan Nasional dengan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)," Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan, vol. 12, no. 1, 2024.

[10] Sakinah and N. R. Oktadini, "Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi Dana Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," JTKSI, vol. 6, no. 2, p. 185, 2023.

[11] T. Silvia, Z. Ismail, and M. Akbar, "Analisis Kepuasan Pengguna Website Perpustakaan Menggunakan Structural Equation Modelling (SEM)," Jurnal Bina Komputer, vol. 1, no. 1, pp. 12–19, 2019.

[12] A. H. Suraida, "Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Halodoc pada Mahasiswa Universitas Widya Husada Semarang," vol. 12, no. 3, 2024.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

[13] P. Westi, E. Ningrum, and I. K. D. Nuryana, "Analisis Kepuasan Pengguna Melisa Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA)," vol. 5, no. 3, pp. 237–249, 2024.

[14] A. Winantu and S. I. Viony, "Analisis Kepuasan Pengguna SIAKAD STMIK El Rahma dengan Metode EUCS dan IPA," Jurnal Informatika Komputer, Bisnis dan Manajemen, vol. 21, no. 3, pp. 30–42, 2023.

[15] A. Yudhana, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," vol. 12, pp. 149–161, 2022.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076