

Implementasi EUCS Untuk Analisis Kepuasan Pengguna SI-MUTASIS Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Jombang

Yunita Nur Fadhila^{1*}, Eddy Kurniawan², Nufan Balafif³

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pesantren Tinggi Darul 'Ulum, Jombang, Indonesia

Email: ¹yunitanurfadhila@saintek.unipdu.ac.id, ²eddykurniawan@ft.unipdu.ac.id, ³nufanbalafif@ft.unipdu.ac.id
Email Penulis Korespondensi: ¹yunitanurfadhila@saintek.unipdu.ac.id

Abstrak– Sistem Informasi Mutasi Siswa (SI-MUTASIS) merupakan salah satu layanan digital yang dikembangkan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Jombang untuk mempermudah proses administrasi mutasi siswa yang sebelumnya dilakukan secara manual. Namun, dalam penerapannya sistem ini masih menemui beberapa kendala seperti error pada saat akses, kegagalan upload data, tampilan yang kurang menarik, serta informasi riwayat mutasi yang tidak muncul sesuai dengan harapan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap SI-MUTASIS menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Fokus utama penelitian ini adalah pada persepsi pengguna terhadap sistem, yang diukur melalui variabel EUCS seperti *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use* dan *Timeliness*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 102 pengguna yakni operator SMP Negeri/Swasta dan admin dinas. Analisis data dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas instrumen, analisis statistik deskriptif, serta analisis regresi linier berganda meliputi uji t dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan berada pada kategori puas, dengan nilai rata-rata 4.0. Selain itu, ditemukan bahwa variabel content, ease of use, dan timeliness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel *accuracy* dan *format* tidak berpengaruh signifikan. Variabel *content* merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Jombang untuk memprioritaskan peningkatan aspek akurasi dan tampilan sistem dalam pengembangan SI-MUTASIS ke depannya.

Kata Kunci: SI-MUTASIS, Kepuasan Pengguna, End-User Computing Satisfaction

Abstract– The Student Transfer Information System (SI-MUTASIS) is a digital service developed by the Jombang Regency Education and Culture Office to simplify the administration process for student transfers, which was previously done manually. However, in its implementation, this system still encounters several obstacles such as errors during access, failed data uploads, unattractive displays, and mutation history information that does not appear according to user expectations. This study aims to measure the level of user satisfaction with SI-MUTASIS using a quantitative approach with the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method. The main focus of this study is on user perceptions of the system, which are measured through EUCS variables such as Content, Accuracy, Format, Ease of Use and Timeliness. Data collection was carried out through questionnaires distributed to 102 users, namely public/private junior high school operators and department administrators. Data analysis was carried out through instrument validity and reliability tests, descriptive statistical analysis, and multiple linear regression analysis including t-tests and F-tests. The results showed that the overall level of user satisfaction was in the satisfied category, with an average value of 4.0. Furthermore, it was found that content, ease of use, and timeliness significantly influenced user satisfaction, while accuracy and format did not. Content was the most dominant factor influencing user satisfaction. These findings provide practical implications for the Jombang Regency Education and Culture Office to prioritize improving accuracy and system appearance in the future development of SI-MUTASIS.

Keywords: SI-MUTASIS, User Satisfaction, End-User Computing Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah memberikan dampak besar terhadap berbagai sektor, termasuk sektor pendidikan. Pemanfaatan sistem informasi dalam pengelolaan administrasi pendidikan menjadi salah satu langkah penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan efisien. Menurut O'Brien & Marakas (2008), sistem informasi memiliki peran strategis dalam mendukung proses pengambilan keputusan serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi. Dalam lembaga pendidikan, sistem informasi tidak hanya digunakan sebagai alat bantu operasional, tetapi juga sebagai sarana pendukung tata kelola pendidikan yang baik [1]. Salah satu bentuk penerapannya adalah sistem informasi pelayanan mutasi siswa.

Sistem Informasi Mutasi Siswa (SI-MUTASIS) merupakan aplikasi berbasis web yang dikembangkan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Jombang untuk memfasilitasi proses perpindahan siswa antar sekolah di Kabupaten Jombang. Sejak diluncurkan pada tahun 2023, SI-MUTASIS menjadi sistem mutasi daring

yang hadir sebagai solusi untuk mempercepat, mempermudah, sekaligus meningkatkan akurasi proses mutasi siswa [2]. Namun, dalam penerapannya sistem ini masih menemui beberapa kendala seperti error pada saat akses, kegagalan upload data, tampilan yang kurang menarik, serta informasi riwayat mutasi yang tidak muncul sesuai dengan harapan pengguna. Kondisi ini menunjukkan perlu adanya analisis untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna yang berguna untuk memberikan solusi terkait permasalahan agar implementasi SI-MUTASIS menjadi lebih optimal.

Hal ini membuktikan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya mencerminkan penerimaan terhadap sistem tersebut, tetapi juga berpengaruh terhadap keberlanjutan pemanfaatannya. Menurut Subiyakto (2016), Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor penting yang dapat menentukan keberhasilan penerapan suatu sistem informasi [3]. Dengan hal ini menjadi penting bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Jombang serta pengembang SI-MUTASIS, untuk mengetahui bagaimana pengguna memiliki harapan terhadap SI-MUTASIS. Dengan demikian, dibutuhkan analisis sistem kepuasan pengguna untuk mengetahui aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna SI-MUTASIS dan mendapatkan rekomendasi untuk pengembangan sistem di masa mendatang.

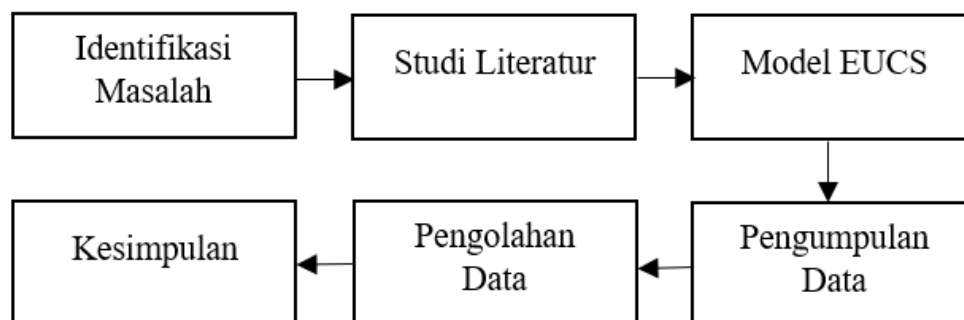
Demikian untuk menganalisis tingkat kepuasan SI-MUTASIS, penelitian ini menggunakan model EUCS yang mencakup lima dimensi meliputi, *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Topik ini juga dibahas dalam penelitian Faizal (2020), bahwa metode EUCS memiliki pendekatan penilaian sistem informasi yang berfokus pada persepsi pengguna saat menggunakan sistem tersebut [4]. Pendekatan ini bermanfaat untuk menilai kepuasan pengguna aplikasi dari segi tampilan, kualitas layanan yang diberikan, dan kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Beberapa penelitian terdahulu telah meneliti penggunaan model EUCS untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Sulistiana et al(2024) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Berbasis Online Menggunakan Metode EUCS di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta” dimana terdapat permasalahan yang serupa yaitu saat aplikasi error kemudian terjadi kendala pada saat mengupload KTP. Penelitian mereka menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap sistem tergolong tinggi di semua dimensi EUCS. Dimensi *content* (84,41%), dimensi *timeliness* (81,12%), dimensi *ease of use* (80,21%), dimensi *format* (78,36%), dan dimensi *accuracy* (77,98%), yang semuanya berada pada kategori “puas”. Penelitian lainnya yakni yang dilakukan oleh Habibulloh et al(2024) pada aplikasi Sobat IndiHome menunjukkan bahwa variabel *content* dan *accuracy* memiliki korelasi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga menguatkan relevansi EUCS dalam evaluasi sistem publik yang telah aktif digunakan dalam pelayanan.

Meskipun beberapa penelitian sebelumnya telah menggunakan metode EUCS untuk mengevaluasi kepuasan pengguna sistem informasi di bidang kesehatan dan layanan publik, belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengkaji kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Mutasi Siswa (SI-MUTASIS) pada tingkat pemerintah daerah. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi celah penelitian dengan menerapkan metode EUCS pada sistem mutasi siswa di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Jombang guna memperoleh gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dan memberikan rekomendasi yang konstruktif seperti perbaikan fitur sistem dan peningkatan dukungan teknis, sehingga SI-MUTASIS dapat berfungsi lebih optimal dalam mendukung proses administrasi mutasi siswa secara efektif, efisien dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian



Gambar 1. Tahapan Penelitian

a. Identifikasi Masalah

Dalam tahap ini, mengidentifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui kondisi atau permasalahan yang menjadi objek yang akan diteliti. Pada penelitian ini objek permasalahannya adalah tingkat kepuasan pengguna terhadap SI-MUTASIS.

b. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan mencari dan membaca beberapa referensi pada buku, artikel, jurnal, dan sebagainya.

c. Model EUCS

Penelitian ini menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu model untuk menganalisis kinerja sistem dari persepsi pengguna berdasarkan tingkat kepuasan pengguna SI-MUTASIS menggunakan lima variabelnya.

d. Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data populasi diambil dari pengguna aktif SI-MUTASIS yaitu operator SMP dan admin dinas. Kemudian dalam tahap ini, juga termasuk dalam penyusunan indikator yang akan digunakan pada penelitian ini.

e. Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan cara menjelaskan hasil dari analisis berdasarkan pengumpulan data yang telah dilakukan sebelumnya.

f. Kesimpulan

Tahap ini merupakan tahap akhir dalam penelitian, yang berisi pernyataan singkat mengenai hasil dan pembahasan yang telah dilakukan.

2.2 Penentuan Sampel

Pada tahap ini, cara menentukan sampel menggunakan probability sampling dengan teknik *simple random sampling* kepada pengguna aktif SI-MUTASIS yaitu operator SMP dan admin dinas dengan total populasi sebanyak 137 orang. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* sebesar 5% atau 0.05. Berikut perhitungan pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin (1) dengan n = ukuran sampel, N = jumlah populasi, dan e = *margin of error* 5% atau 0.05.

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\
 n &= \frac{137}{1 + 137(0,05)^2} \\
 n &= \frac{137}{1 + 137(0,0025)} \\
 n &= \frac{137}{1 + 0,3425} \\
 n &= \frac{137}{1,3425} = 102
 \end{aligned}
 \tag{1}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan ukuran sampel minimal dalam penelitian sebanyak 102 orang.

2.3 Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini, penyusunan instrumen mengacu pada lima variabel EUCS. Pada pengukuran kuesioner penelitian ini menggunakan skala Likert dengan skor 1-5. Dengan skor 1 untuk Sangat Tidak Setuju (STS), skor 2 berarti Tidak Setuju (TS), skor 3 Netral (N), skor 4 yang berarti Setuju (S), dan skor 5 untuk Sangat Setuju (SS). Berikut penyajian instrumen kuesioner dalam penelitian ini pada Tabel 1.

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Kode	Pernyataan	Indikator	Sumber
Content			
X1.1	SI-MUTASIS menyediakan informasi yang tepat dan benar.	Ketepatan	[5], [6]
X1.2	SI-MUTASIS menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.	Kesesuaian	[5], [7]
X1.3	SI-MUTASIS menyediakan layanan yang bermanfaat.	Kemanfaatan	[5], [8]

Kode	Pernyataan	Indikator	Sumber
X1.4	SI-MUTASIS menyediakan informasi yang lengkap.	Kelengkapan	[5], [8]
Accuracy			
X2.1	SI-MUTASIS memberikan informasi data yang akurat.	Keakuratan	[5], [9]
X2.2	SI-MUTASIS memberikan informasi data yang terpercaya.	Kepercayaan	[5], [9]
Format			
X3.1	Desain tampilan SI-MUTASIS jelas dan berkualitas.	Tampilan	[5], [9]
X3.2	SI-MUTASIS memiliki layout yang memudahkan pengguna.	Tata Letak	[5], [10]
X3.3	Struktur tampilan SI-MUTASIS rapi dan teratur.	Kerapian	[5], [9]
Ease of Use			
X4.1	SI-MUTASIS dapat dioperasikan dengan mudah.	User Friendly	[5], [9]
X4.2	SI-MUTASIS menyediakan petunjuk pengoperasian sistem.	Service System	[5], [11]
X4.3	SI-MUTASIS mudah dipelajari dan dipahami.	Mudah dipahami	[5], [9]
Timeliness			
X5.1	SI-MUTASIS dapat diakses dengan cepat tanpa hambatan.	Kecepatan	[5], [9]
X5.2	SI-MUTASIS selalu menampilkan informasi terbaru.	Up to date	[5], [9]
User Satisfaction			
Y1.1	Saya menilai kualitas layanan SI-MUTASIS secara umum sangat baik.	Kualitas yang dirasakan	[11]
Y1.2	Secara keseluruhan, saya menilai SI-MUTASIS memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan sistem manual sebelumnya.	Nilai yang dirasakan	[11]
Y1.3	Saya merasa puas karena SI-MUTASIS mampu memenuhi kebutuhan saya dalam proses mutasi siswa.	Harapan Pengguna	[11]

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan dengan melalui penyebaran kuesioner secara online kepada 102 pengguna SI-MUTASIS yakni operator SMP dan admin dinas. Pada tahap ini dilakukan melalui beberapa prosedur dengan melakukan koordinasi dengan kepala bidang SMP dan admin SI-MUTASIS untuk mendapatkan izin, kemudian dilanjutkan dengan penyebaran kuesioner dan pemantauan pengisian untuk memastikan kelengkapan data penelitian.

2.5 Teknik Analisis Data

Pada tahap analisis data dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS 25.0 sebagai alat bantu utama dalam mengolah dan menganalisis data kuesioner yang diperoleh dari responden pengguna SI-MUTASIS. Melalui SPSS, peneliti dapat melakukan analisis statistik deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara umum dan pada setiap dimensi EUCS, serta melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen penelitian layak digunakan. Selain itu, SPSS juga digunakan untuk melakukan uji regresi linier berganda yang mencakup uji f dan uji t untuk mengetahui pengaruh setiap dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna serta menentukan faktor yang paling dominan. Dengan demikian, analisis data menjadi lebih sistematis, objektif, dan akurat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas menunjukkan, bahwa pada penelitian ini ditemukan nilai signifikansi dengan sampel (N) 102, maka $df = (102-2) = 100$, artinya nilai signifikansi dapat diketahui sebesar 0,1946. Sedangkan, dalam uji reliabilitas yang telah dilakukan dapat dikatakan reliabel karena hasil nilai Cronbach's Alpha > 0.60. Dengan nilai rata-rata *Cronbach's Alpha* yang didapatkan sebesar 0,941. Berikut Tabel 2 hasil uji validitas dan reliabilitas.

Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Item	r-hitung	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1.1	0,832	0,934	Valid dan Reliabel
X1.2	0,806	0,935	Valid dan Reliabel
X1.3	0,809	0,935	Valid dan Reliabel
X1.4	0,813	0,935	Valid dan Reliabel
X2.1	0,789	0,935	Valid dan Reliabel
X2.2	0,787	0,936	Valid dan Reliabel
X3.1	0,580	0,940	Valid dan Reliabel
X3.2	0,647	0,939	Valid dan Reliabel
X3.3	0,446	0,945	Valid dan Reliabel
X4.1	0,811	0,935	Valid dan Reliabel
X4.2	0,666	0,938	Valid dan Reliabel
X4.3	0,732	0,937	Valid dan Reliabel
X5.1	0,510	0,944	Valid dan Reliabel
X5.2	0,852	0,934	Valid dan Reliabel
Y1.1	0,742	0,937	Valid dan Reliabel
Y1.2	0,760	0,936	Valid dan Reliabel
Y1.3	0,744	0,937	Valid dan Reliabel

Jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan instrumen dalam penelitian ini adalah valid dan reliabel, sehingga dapat dikatakan instrumen ini layak untuk digunakan.

3.2 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis ini dilakukan berdasarkan data yang diperoleh dari 102 responden dengan variabel yang diuji, yakni *Content, Accuracy, Format, Ease of Use* dan *Timeliness*, menghasilkan nilai dengan rata-rata keseluruhan 4.1, dengan kategori penilaian "Puas" dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Analisis Deskriptif

Variabel	Rata-rata	Keterangan
Content	4,0	Puas
Accuracy	4,2	Puas
Format	3,7	Puas
Ease of Use	4,2	Puas
Timeliness	3,6	Puas
User Satisfaction	4,1	Puas
Total	4,0	Puas

3.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh lima variabel independen dalam model EUCS terhadap variabel dependen *User Satisfaction* yang diolah dengan alat bantu SPSS 25.0. Berikut hasil persamaan regresi linier berganda.

$$Y = 3.475 + 0.297X_1 + -0.155X_2 + -0.085X_3 + 0.350X_4 + 0.274X_5 \quad (2)$$

Dari persamaan tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Koefisien Konstanta = 3,475 yang bernilai positif. Artinya jika variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* dianggap sama dengan nol, maka variabel *user satisfaction* cenderung mengalami kenaikan sebesar 3,475.
- b. Koefisien X1 (*Content*) = 0,297 yang bernilai positif. Artinya jika variabel *content* mengalami kenaikan sebesar 1 sedangkan variabel lain dianggap konstan, maka variabel dependen yaitu *user satisfaction* akan mengalami kenaikan sebesar 0,297.
- c. Koefisien X2 (*Accuracy*) = -0,155 yang bernilai negatif. Artinya jika variabel *accuracy* mengalami kenaikan sebesar 1 sedangkan variabel lain dianggap konstan, maka variabel dependen yaitu *user satisfaction* akan mengalami penurunan sebesar 0,155.
- d. Koefisien X3 (*Format*) = -0,085 yang bernilai negatif. Artinya jika variabel *format* mengalami kenaikan sebesar 1 sedangkan variabel lain dianggap konstan, maka variabel dependen yaitu *user satisfaction* akan mengalami penurunan sebesar 0,085.
- e. Koefisien X4 (*Ease of Use*) = 0,350 yang bernilai positif. Artinya jika variabel *ease of use* mengalami kenaikan sebesar 1 sedangkan variabel lain dianggap konstan, maka variabel dependen yaitu *user satisfaction* akan mengalami kenaikan sebesar 0,350.
- f. Koefisien X5 (*Timeliness*) = 0,274 yang bernilai positif. Artinya jika variabel *timeliness* mengalami kenaikan sebesar 1 sedangkan variabel lain dianggap konstan, maka variabel dependen yaitu *user satisfaction* akan mengalami kenaikan sebesar 0,274.

3.4 Uji t

Uji t ini dilakukan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5%. Jika tingkat signifikan < 0,05 dan nilai t hitung > t tabel maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen. Data yang akan digunakan adalah sebanyak 102 sampel, dengan df = 102 – 6, maka df = 96. Nilai t tabel dari df = 96 adalah 1.661. Berikut hasil uji t pada Tabel 4.

Tabel 4. Uji t

Model		t-hitung	sig
1	(Constant)	3.918	.000
	Content	4.043	.000
	Accuracy	-.904	.368
	Format	-1.117	.267
	Ease of Use	3.587	.001
	Timeliness	2.258	.026

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. H1, *Content* yakni berpengaruh signifikan, dengan t-hitung sebesar 4,043 dan signifikansi sebesar 0,000 < 0,05.
- b. H2, *Accuracy* yakni tidak berpengaruh signifikan, dengan t-hitung sebesar -0,904 dan signifikansi sebesar 0,368 > 0,05.
- c. H3, *Format* yakni tidak berpengaruh signifikan, dengan t-hitung sebesar -1,117 dan signifikansi sebesar 0,267 > 0,05.
- d. H4, *Ease of Use* yakni berpengaruh signifikan, dengan t-hitung sebesar 3,587 dan signifikansi sebesar 0,001 < 0,05.
- e. H5, *Timeliness* yakni berpengaruh signifikan, dengan t-hitung sebesar 2,258 dan signifikansi sebesar 0,026 < 0,05.

3.5 Uji f

Uji f dilakukan untuk mengetahui apakah apakah variabel independen yaitu X1, X2, X3, X4, dan X5 secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen *user satisfaction* (Y). Tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5%. Jika tingkat signifikan < 0,05 dan nilai f-hitung > f-tabel maka variabel independen simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Berikut hasil analisis uji f dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Uji f

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	f	Sig	
1	Regression	181.888	5	36.378	28.578	.000
	Residual	122.200	96	1.273		

Total	304.088	101
-------	---------	-----

Berdasarkan hasil uji f yang ditampilkan dalam tabel ANOVA diatas, maka diperoleh nilai hasil f-hitung $28,578 > f\text{-tabel } 2,31$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel independen yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) pada SI-MUTASIS.

3.6 Diskusi Hasil

a. Variabel *Content*

Content adalah variabel dengan pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pengguna ($\text{sig} = 0,000$). Temuan ini menegaskan bahwa kualitas isi informasi, meliputi ketepatan, kelengkapan, kemanfaatan, dan kesesuaian informasi merupakan aspek yang sangat penting bagi pengguna dalam menilai kepuasan mereka terhadap layanan digital. Hal ini sejalan dengan penelitian Pondaag L et al. (2023) pada Sistem Informasi Akademik (SIKAD), yang menemukan bahwa *content* merupakan faktor signifikan dalam membentuk kepuasan pengguna. Kesamaan ini menunjukkan bahwa pada sistem informasi publik yang bergantung pada ketelitian data, kelengkapan dan relevansi informasi menjadi penentu utama kepuasan.

b. Variabel *Accuracy*

Secara deskriptif, variabel *accuracy* memperoleh skor tertinggi dan termasuk pada kategori penilaian “puas”, namun berdasarkan hasil regresi ($\text{Sig} = 0,368$), variabel ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun pengguna menilai data pada SI-MUTASIS cukup akurat, namun aspek ini belum menjadi faktor penentu utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian Imaniar Sevdiyani & Findy Fatikasari (2020), yang juga menemukan bahwa dimensi *accuracy* tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMPUS. Konsistensi hasil ini menunjukkan bahwa dalam beberapa jenis sistem layanan seperti SIMPUS dan SI-MUTASIS, akurasi bukanlah aspek yang paling menentukan kepuasan, kemungkinan karena pengguna lebih merasakan dampak langsung dari kemudahan penggunaan, kualitas isi informasi dan ketepatan waktu dalam proses operasional sehari-hari dibandingkan akurasi sistem yang relatif stabil.

c. Variabel *Format*

Format tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SI-MUTASIS ($\text{Sig} = 0,267$). Artinya, tampilan, pemilihan warna, dan kerapian tata letak SI-MUTASIS belum menjadi faktor yang secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, meskipun pada hasil deskriptif pengguna puas dalam menilai tampilan sistem. Temuan ini sejalan dengan penelitian Pratiwi & Indriyanti (2022) dalam mengevaluasi aplikasi PNM Digi Karyawan, yang menemukan bahwa variabel *format* bukan tidak memiliki pengaruh signifikan dalam memengaruhi kepuasan pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa pada jenis sistem layanan digital internal, baik PNM Digi Karyawan ataupun SI-MUTASIS, aspek tampilan antarmuka bukan menjadi perhatian utama pengguna. Pengguna lebih memprioritaskan aspek fungsionalitas seperti kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, dan kualitas isi informasi dibandingkan desain visual. Hal ini menegaskan bahwa *format* bukan faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna, meskipun tetap penting untuk mendukung kenyamanan dan pengalaman pengguna secara umum.

d. Variabel *Ease of Use*

Variabel ini juga memiliki skor tertinggi pada analisis statistik deskriptif dengan kategori penilaian “puas”. *Ease of use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($\text{Sig} = 0,001$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah SI-MUTASIS dipahami dan digunakan oleh operator sekolah, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Febrianti et al. (2023) dalam menganalisis SIMRS menggunakan Metode EUCS, yang menemukan bahwa *ease of use* merupakan variabel yang memengaruhi kepuasan pengguna. Pada penelitian tersebut, dimensi kemudahan penggunaan memperoleh nilai signifikan dan menjadi faktor yang harus dipertahankan dalam pengembangan sistem. Hasil ini menguatkan bahwa pada berbagai sistem layanan seperti SIMRS dan SI-MUTASIS, kemudahan penggunaan merupakan aspek yang secara nyata memengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, dimensi *ease of use* perlu dipertahankan dan ditingkatkan dalam pengembangan SI-MUTASIS agar kepuasan pengguna tetap optimal.

e. Variabel *Timeliness*

Timeliness juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($\text{Sig} = 0,026$). Artinya, ketepatan waktu akses dan pembaruan informasi berperan penting dalam membentuk persepsi positif pengguna terhadap SI-MUTASIS. Hal ini sejalan dengan penelitian Akhyar & Putri (2025) dalam

menganalisis Sipenduk Online menggunakan EUCS, di mana dimensi *timeliness* juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian tersebut, kecepatan sistem dalam memuat data, menampilkan informasi administrasi kependudukan, serta memproses layanan online menjadi faktor penting yang meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna Sipenduk Online. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu merupakan salah satu elemen paling menentukan dalam sistem pelayanan berbasis digital seperti Sipenduk dan SI-MUTASIS. Namun SI-MUTASIS perlu terus meningkatkan stabilitas akses, mengurangi eror agar pengalaman pengguna semakin optimal dan pelayanan mutasi berjalan lebih efisien.

Berdasarkan diskusi hasil pada setiap variabel dan perbandingannya dengan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar temuan dalam penelitian ini mendukung hasil-hasil studi sebelumnya, khususnya terkait *content*, *ease of use*, dan *timeliness*. Namun, tidak ada pengaruh signifikan dari variabel *accuracy* dan *format* menunjukkan adanya konteks lokal dan perilaku pengguna yang unik dalam penggunaan SI-MUTASIS. Hal ini dapat memperkaya diskursus akademik mengenai efektivitas sistem informasi layanan digital di bidang pendidikan dengan pendekatan yang lebih kontekstual dan praktis. Pengembangan aplikasi seperti SI-MUTASIS perlu memperhatikan preferensi pengguna aktual yaitu Operator SMP dan admin dinas agar implementasi teknologi benar-benar memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan administrasi mutasi siswa.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna SI-MUTASIS berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata 4.0. Sementara itu, hasil uji t menunjukkan bahwa tiga dimensi yaitu *content*, *ease of use*, dan *timeliness* memiliki pengaruh signifikan, sedangkan *accuracy* dan *format* tidak berpengaruh signifikan. Dari seluruh dimensi, *content* merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna, hal ini menegaskan bahwa kelengkapan, ketepatan, dan kesesuaian informasi merupakan aspek paling penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna SI-MUTASIS. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Jombang meningkatkan kepuasan pengguna sistem dengan melakukan perbaikan pada aspek *accuracy* dan *format*. Upaya perbaikan mencakup peningkatan keandalan server, integritas data, sistem penyimpanan otomatis, pemilihan warna yang lebih nyaman, perbaikan tata letak menu juga perlu ditingkatkan untuk menunjang kenyamanan dan kemudahan penggunaan sistem. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan pendekatan lain seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) atau *Delone and Mclean IS Succes Model* untuk memperdalam pemahaman tentang hubungan antara kepuasan, penerimaan, dan efektivitas sistem informasi di sektor pendidikan dan diharapkan mampu memberikan perspektif yang lebih menyeluruh dan mendalam.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Jombang, terkhusus Kepala Bidang Pembinaan SMP beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dalam mensukseskan pelaksanaan penelitian ini.

REFERENCES

- [1] J. A. O'Brien and M. Marakas, "Management information systems," *Dias Technol. Rev.*, pp. 102–112, 2008.
- [2] Aam, "Disdikbud Jombang Luncurkan Sistem Informasi Pelayanan Mutasi Siswa (SI MUTASIS)," Jombang, 2023. [Online]. Available: <https://dikbud.jombangkab.go.id/berita/disdikbud-jombang-luncurkan-sistem-informasi-pelayanan-mutasi-siswa-si-mutasis-jenjang-sd-5775%0A%0A>
- [3] A. Subiyakto, A. R. Ahlan, M. Kartiwi, S. J. Putra, and Y. Durachman, "The user satisfaction perspectives of the information system projects," *Indones. J. Electr. Eng. Comput. Sci.*, vol. 4, no. 1, pp. 215–223, 2016.
- [4] A. Faizal, R. Santi, and C. E. Gunawan, "Analisis Kinerja Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode TRADE Pada Universitas Tridinanti Palembang," *J. Softw. Eng. Ampera*, vol. 1, no. 1, pp. 40–51, 2020, doi: 10.51519/journalsea.v1i1.13.
- [5] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The measurement of end-user computing satisfaction," *MIS Q.*, pp. 259–274, 1988.
- [6] D. Pibriana and L. Fitriyani, "Penggunaan Metode EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning di MTs N 2 Kota Palembang," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 81–95, 2022, doi:

- 10.35957/jtsi.v3i1.2182.
- [7] A. Pujiastuti and T. T. Prabowo, "Evaluasi Kepuasan Pemustaka Terhadap Website Perpustakaan Di Masa Post Pandemi," *UNILIB J. Perpust.*, vol. 15, no. 1, pp. 29–38, 2024, doi: 10.20885/unilib.vol15.iss1.art3.
- [8] H. Hozairi, L. Hakiem, and M. Makruf, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bakamla Messenger Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)," *J. Mnemon.*, vol. 7, no. 2, pp. 266–272, 2024, doi: 10.36040/mnemonic.v7i2.10431.
- [9] M. Jannah, Y. Wicaksono, A. Ratnasari, and E. Setiawan, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BANTULPEDIA MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)," *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.*, vol. 9, no. 2, pp. 2391–2398, 2025.
- [10] A. N. Rahmi, Supriatin, and D. Prabowo, "Evaluasi kepuasan pengguna aplikasi amikom one menggunakan metode EUCS," *INFOS J.*, vol. 2, no. 1, pp. 67–73, 2019, [Online]. Available: <https://ojs.amikom.ac.id/index.php/INFOSJournal/article/view/2430>
- [11] E. Istianah and W. Yustanti, "Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 3, no. 4, pp. 36–44, 2022, doi: 10.26740/jeisbi.v3i4.47882.