

Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Prodi Sistem Informasi Terhadap Akun @si.amikompwt Menggunakan Metode EUCS

Mufid Mujahiddin^{1, a)}, Abdul Azis, M.Kom^{2, b)}

¹⁾Jurusan Sistem Informasi, Universitas Amikom Purwokerto

²⁾Jurusan Sistem Informasi, Universitas Amikom Purwokerto

Jl. Letjend Pol. Soemarto No.127, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53127, Indonesia

^{a)}Corresponding author: mufidmujahiddin@gmail.com

^{b)}abdazis9@amikompurwokerto.ac.id

Abstract. The @si.amikompwt account is an Instagram account part of a higher education institution namely Amikom University Purwokerto. The @si.amikompwt account is the official account of one of the Study Programs at Amikom University Purwokerto which focuses on the Information Systems Study Program. The content shared on this account is very diverse, not only about Study Programs, but also other educational content. With the presence of the Information Systems Study Program account, it is hoped that more people will be known and of course be able to inform all things related to lecture activities, especially to students in the Information Systems Study Program. However, based on observations and interviews, the content displayed on the @si.amikompwt account is not very interesting, some students, especially in the Information Systems Study Program, are not happy or satisfied with this account. Therefore, a study is needed to evaluate student satisfaction on the account of this Information Systems Study Program. The appropriate method for evaluating this satisfaction is the EUCS method. The EUCS method is a method that consists of 5 variables, namely content, accuracy, format, ease of use, and timeliness variables. The purpose of this study was to find out whether the variables of the EUCS method had an effect on student satisfaction. The results of this study are the variables of user convenience and timeliness have a significant effect on user satisfaction, while the variables of content, accuracy, and form have no significant effect on the variable of user satisfaction.

Keywords: Information Systems Study Program; EUCS; @si.amikompwt account; evaluation.

Abstraks. Akun @si.amikompwt merupakan akun Instagram bagian dari suatu institusi perguruan tinggi yang bernama Universitas Amikom Purwokerto. Akun @si.amikompwt merupakan akun resmi dari salah satu Program Studi di Universitas Amikom Purwokerto yang berfokus di Prodi Sistem Informasi. Konten yang dibagikan pada akun ini sangat beragam, tidak hanya seputar Program Studi saja, akan tetapi juga konten edukatif lainnya. Dengan hadirnya akun Prodi Sistem Informasi diharapkan semakin dikenal oleh banyak orang dan tentu dapat menginformasikan segala hal yang berkaitan dengan kegiatan perkuliahan, terutama terhadap mahasiswa di Prodi Sistem Informasi. Namun berdasarkan pengamatan dan wawancara, konten yang ditampilkan di akun @si.amikompwt belum terlalu menarik, beberapa mahasiswa khususnya di Prodi Sistem Informasi belum merasa senang atau puas terhadap akun ini. Oleh karena itu diperlukan suatu penelitian untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa pada akun Prodi Sistem Informasi ini. Metode yang pas untuk mengevaluasi kepuasan ini adalah metode EUCS. Metode EUCS merupakan metode yang terdiri dari 5 variabel yaitu variabel content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Tujuan dari penelitian ini adalah mencari tahu apakah variabel dari metode EUCS ini berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini adalah variabel kemudahan pengguna dan ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel konten, akurasi, dan bentuk tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Prodi Sistem Informasi; EUCS ;akun @si.amikompwt; evaluasi.

PENDAHULUAN

Instagram adalah aplikasi media sosial yang digunakan untuk berbagi foto dan video secara online antar sesama pengguna [1]. Instagram telah digunakan oleh hampir seluruh orang di dunia, namun saat ini penggunaan Instagram tidak terbatas pada individu saja, melainkan juga digunakan oleh suatu kelompok organisasi maupun institusi tertentu, misal seperti sebuah institusi perguruan tinggi. Hal ini dilakukan agar suatu perguruan tinggi tersebut dapat dikenal oleh orang banyak. Saat ini hampir seluruh perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta sudah memiliki akun Instagram resmi masing-masing. Selain memiliki akun Instagram utama dari perguruan tinggi tersebut, terdapat juga pembuatan akun untuk Program Studi tertentu yang merupakan bagian dari perguruan tinggi. Salah satu contoh pembuatan akun Instagram untuk Program Studi tersebut adalah akun Instagram bernama @si.amikompwt. @si.amikompwt merupakan akun resmi dari Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer yang ada di Universitas Amikom Purwokerto.

Konten Informasi yang diberikan akun Prodi Sistem Informasi bisa berupa gambar maupun video. Konten yang ditampilkan cukup informatif dan edukatif. Namun berdasarkan wawancara terhadap salah satu mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto yang mengikuti akun Instagram ini, mengatakan bahwa konten informatif dan edukatif yang diposting oleh akun @si.amikompwt ini kurang menarik pada bagian pemilihan susunan kata dan bentuk informasi yang disampaikan terlalu banyak postingan gambar dibandingkan video. Kemudian dari pendapat mahasiswa lain juga mengatakan bahwa informasi penting mengenai kegiatan perkuliahan terkadang tidak tepat waktu. Hal ini tentu membuat sebagian mahasiswa merasa kurang puas terhadap konten informasi yang disajikan oleh akun @si.amikompwt.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis bermaksud melakukan penelitian untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto, khususnya Prodi Sistem Informasi terhadap akun Instagram @si.amikompwt. Tujuan dari penelitian ini adalah mencari hubungan pengaruh variabel metode EUCS dengan kepuasan pengguna dan rekomendasi perbaikan terhadap akun Instagram Prodi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini merujuk pada penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Triandika dkk (2021) berjudul “Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs *E-Learning* Universitas Terbuka Dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”. Pada penelitian tersebut menghasilkan tingkat kepuasan mahasiswa UPBJJ UT Malang, mulai dari pernyataan puas pada fasilitas latihan mandiri yang tersedia pada fasilitas *e-learning* dengan persentase 55,6%, sangat puas untuk tutorial *online* dengan persentase 78,6% [2]. Penelitian lain yang menjadi rujukan adalah penelitian yang dilakukan Sugandi & Halim (2020) yang berjudul “Analisis *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) pada Aplikasi *Mobile* Universitas Bina Darma”. Hasil dari penelitian ini adalah 70 dari 100 mahasiswa merasa puas terhadap aplikasi *UBD mobile* [3].

Evaluasi

Evaluasi merupakan suatu penilaian atas pelaksanaan program yang telah tercapai dan digunakan untuk memperhitungkan pelaksanaan program, agar program yang akan dilakukan berjalan baik [4]. Terdapat 3 tujuan evaluasi yaitu, membantu meningkatkan kinerja organisasi, mengukur kemajuan untuk pencapaian tujuan, dan membuat penilaian [5].

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah perasaan dari seseorang setelah membandingkan kinerja hasil dengan kinerja harapan ketika menggunakan sesuatu [6]. Kepuasan pengguna sangat penting digunakan terutama untuk pengembangan sebuah sistem agar kita mengetahui kelebihan dan kekurangan sistem yang berjalan atau diterapkan

[7]. Terdapat 2 metode untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu menerima kritik dan saran dari pengguna yang menggunakan sistem dan melakukan survei kepuasan pengguna [8].

Media Sosial

Media sosial adalah media yang digunakan secara *online* untuk berbagi dan mencari informasi oleh seluruh orang di dunia [9]. Media sosial disebut sebagai media baru yang digunakan untuk membuat konten, berbagi informasi dan berpartisipasi antar penggunanya, contohnya berupa forum, blog, dan dunia virtual. Media baru tersebut adalah sebagai pengganti media lama seperti majalah dan koran [10][11]. Terdapat 3 fungsi media sosial yaitu, sebagai pendukung demokratisasi pengetahuan dan informasi, sebagai desain media untuk memperluas interaksi sosial manusia secara *online* sebagai pengubah transformasi komunikasi dari satu arah ke banyak arah [12].

Aplikasi

Aplikasi merupakan program yang dibuat sebagai fungsi kebutuhan bagi harapan penggunanya [6]. Aplikasi merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk melaksanakan tugas tertentu [13]. Teknik pemrosesan data aplikasi biasanya bersaing untuk komputasi yang diinginkan atau diharapkan [14].

Instagram

Instagram muncul pertama kali pada tahun 2010 dirancang oleh Kevin Systrom & Mike Krieger. Pada saat tahun tersebut awalnya Instagram hanya digunakan untuk berbagi foto dan menawarkan fitur edit dengan berbagai filter [15]. Kemudian pada tahun 2012, Instagram diakuisisi oleh Facebook hingga terus berkembang menawarkan berbagai fitur terbaru yang keren. Fitur yang ditawarkan Instagram di antaranya, memposting foto dan video, memiliki pengikut (*followers*) dan mengikuti (*following*), Instagram Stories, efek filter dan stiker keren, *Direct Message* (Pesan secara langsung) dan masih banyak fitur-fitur keren lainnya. Instagram terdiri dari dua kata yaitu “insta” dan “gram”. Insta berarti instan yang artinya pengguna dapat membagikan foto & video secara instan, sedangkan gram berasal dari telegram, artinya aplikasi dapat membagikan foto dan video dengan cepat [16]. Saat ini aplikasi Instagram telah di download di *playstore* (android) lebih dari 1 juta kali. Instagram telah digunakan oleh berbagai kalangan mulai dari usia muda dan tua, kalangan profesional, kalangan komunitas, korporasi, bahkan beberapa kepala negara memiliki akun Instagram.

Akun Instagram Prodi Sistem Informasi

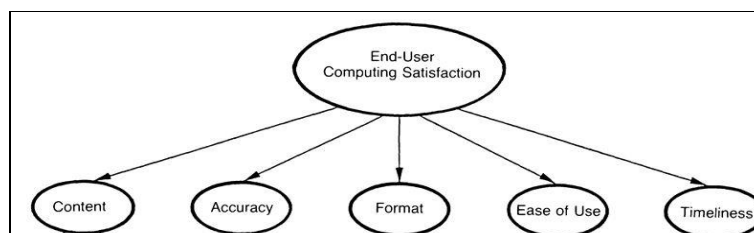
Akun Instagram Prodi Sistem Informasi memiliki *username* bernama @si.amikompwt. Pertama kali dibuat pada tahun 2018, pada tahun tersebut Amikom Purwokerto masih berupa STMIK dan belum menjadi Universitas. Terbaru sampai dengan tanggal 7 Juli 2022, Jumlah Postingan mencapai 165 dan jumlah pengikut mencapai 898. Konten yang disampaikan di akun Instagram @si.amikompwt ini adalah mengenai pengumuman kegiatan Prodi Sistem Informasi dan konten edukatif dalam bentuk gambar dan video. Berikut tampilan laman Instagram @si.amikompwt pada Gambar 1.



GAMBAR 1. Akun Instagram @si.amikompwt

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan 5 variabel yaitu konten (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Metode EUCS pertama kali dikembangkan oleh William J. Doll & Gholamreza Torkzadeh pada tahun 1988 atau lebih dikenal dengan Doll & Torkzadeh [17]. Berikut gambar metode EUCS pada Gambar 2.



GAMBAR 2. Metode EUCS

Berikut penjelasan variabel dari metode EUCS pada Gambar 2:

1. *Content*

Content merupakan cara mengukur kepuasan ditinjau dari isi konten sistem. Semakin baik isi dan informasi sistem semakin tinggi juga tingkat kepuasan penggunaannya.

2. *Accuracy*

Accuracy merupakan cara mengukur kepuasan ditinjau dari keakuratan data ketika sistem menerima input yang diolah menjadi informasi. Keakuratan data dapat dilihat ketika pengguna memasukkan *input* dan hasil keluaran (*output*) data sudah sesuai.

3. *Format*

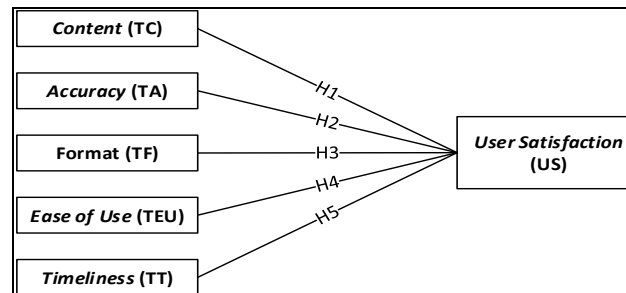
Format merupakan cara mengukur kepuasan ditinjau dari bentuk tampilan konten apakah menarik atau biasa saja. Karena secara tidak langsung bentuk tampilan konten yang menarik dapat meningkatkan pengguna sistem.

4. *Ease of Use*

Ease of Use merupakan cara mengukur kepuasan ditinjau dari sistem yang mudah digunakan seperti kemudahan mencari informasi yang diinginkan.

5. *Timeliness*

Timeliness merupakan cara mengukur kepuasan ditinjau dari ketepatan waktu dalam menyediakan atau menyajikan data. Melihat kecepatan pemrosesan data dan informasi. Setelah menentukan metode yang digunakan, kemudian menentukan hipotesis dengan cara mencari variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan timbulnya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel konten, variabel akurasi, variabel bentuk, variabel kemudahan pengguna, dan variabel ketepatan waktu. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau timbul akibat variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah variabel kepuasan pengguna. Berikut Gambar hipotesis pada Gambar 3.



GAMBAR 3. Hipotesis Penelitian

Berikut hipotesis yang didapat pada Gambar 3:

1. H1 : Variabel *Content* berpengaruh signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*.
2. H2 : Variabel *Accuracy* berpengaruh signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*.
3. H3 : Variabel *Format* berpengaruh signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*.
4. H4 : Variabel *Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*.
5. H5 : Variabel *Timeliness* berpengaruh signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara studi literatur, wawancara, kuesioner, dan observasi. Studi literatur pada penelitian ini mengumpulkan teori-teori ilmiah dan penelitian sebelumnya. Wawancara pada penelitian ini dilakukan kepada admin akun Instagram @si.amikompwt dan mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto. Kuesioner disebar kepada responden mahasiswa Prodi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto yang sudah mengikuti akun @si.amikompwt. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan kepada akun @si.amikompwt dan respon dari mahasiswa yang mengikuti akun. Data responden dikumpulkan dari hasil populasi dan sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria atau ciri-ciri tertentu [18]. Rumus sampel menggunakan rumus slovin taraf signifikansi 10%. Berikut implementasi rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{532}{1 + 532(0,1)^2} = 99,8123827$$

Dibulatkan menjadi 100, maka sampel yang didapatkan adalah 100 sampel. Berikut rincian pernyataan kuesionernya pada Tabel 1.

TABEL 1. Rincian Kuesioner

No	Variabel	Indikator	Kode Indikator	Pernyataan
1	<i>Content</i>	Informasi tentang perkuliahan jelas.	C1	Akun @si.amikompwt memberikan informasi

		Informasi sesuai kebutuhan mahasiswa.	C2	perkuliahan sesuai mahasiswa sistem informasi. Informasi tentang Program Studi Sistem Informasi pada akun @si.amikompwt memenuhi kebutuhan.
		Informasi yang disajikan bermanfaat untuk semua orang.	C3	Akun @si.amikompwt memberikan konten bermanfaat selain informasi program studi.
		Informasi melalui postingan disampaikan jelas.	C4	Informasi yang disampaikan postingan akun @si.amikompwt melalui gambar dan video cukup jelas.
		Informasi yang disampaikan akurat.	A1	Informasi seputar Program Studi Sistem Informasi disampaikan secara akurat pada postingan gambar & video.
2	<i>Accuracy</i>	Puas terhadap informasi yang akurat.	A2	Puas terhadap penyampaian informasi seputar Program Studi Sistem Informasi melalui postingan gambar dan video.
3	<i>Format</i>	Informasi dalam <i>output</i> susunan bentuk bermanfaat.	F1	<i>Output</i> susunan bentuk Instagram Stories akun @si.amikompwt bermanfaat.
		Informasi dalam bentuk postingan presisi dan sesuai isi postingan.	F2	Penempatan informasi dalam bentuk postingan gambar sesuai.
		Konten yang disajikan ramah pengguna.	EU1	Konten yang disajikan akun @si.amikompwt ramah bagi semua mahasiswa.
4	<i>Ease of Use</i>	Kemudahan eksplorasi postingan dalam akun.	EU2	Mudah untuk melakukan eksplorasi informasi akun @si.amikompwt dari Instagram Stories sampai postingan gambar dan video.
		Informasi disampaikan tepat waktu.	T1	Akun @si.amikompwt memberikan informasi mengenai Sistem Informasi tepat waktu.
5	<i>Timeliness</i>	Informasi yang disampaikan terkini.	T2	Akun @si.amikompwt memberikan informasi seputar Sistem Informasi terkini.
6	<i>User Satisfaction</i>	Puas secara keseluruhan gabungan semua variabel EUCS.	US	Merasa puas terhadap akun Instagram @si.amikompwt.

Analisis Data

Analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, analisis statistik deskriptif, dan analisis regresi ordinal. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen pernyataan kuesioner valid, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah data reliabel atau tidak. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui statistik data berupa *mean*, sum, standar deviasi, nilai minimum, nilai maximum, dan lain-lain dari suatu variabel [19]. Analisis regresi ordinal merupakan analisis yang digunakan untuk memodelkan hubungan variabel independen dan variabel dependen, dimana variabel dependen berskala ordinal (data tingkatan) [20]. *Output* yang digunakan untuk menjawab hasil hipotesis penelitian adalah *parameters estimate*.

HASIL & PEMBAHASAN

Uji Validitas

	Item-Total Statistics			
	Scale Mean		Corrected	Cronbach's
	if Item	Scale Variance	Item-Total	Alpha if Item
	Deleted	if Item Deleted	Correlation	Deleted
C1	46,9300	45,318	,507	,872
C2	46,9800	45,232	,523	,872
C3	46,9200	42,640	,630	,866
C4	46,9100	44,164	,550	,870
A1	47,4900	43,747	,549	,870
A2	47,3300	43,435	,546	,870
F1	46,8300	43,173	,651	,865
F2	46,8400	43,045	,669	,864
EU1	47,1000	44,859	,444	,876
EU2	46,5600	45,522	,512	,872
T1	47,4900	42,919	,625	,866
T2	46,8700	42,761	,635	,865
US	46,9100	44,002	,450	,877

GAMBAR 4. Uji Validitas *Corrected Item-Total Correlation*

Berdasarkan Gambar 4, lihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. jika *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari R Tabel maka data valid. Semua variabel diatas R Tabel yaitu 0,165, yang artinya semua variabel lolos uji validitas dan dinyatakan valid. R Tabel didapatkan dari *Degree of Freedom* 98 yaitu 0,165.

Uji Reliabilitas

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,878	13

GAMBAR 5. Uji Reliabilitas *Cronbach's Alpha*

Berdasarkan Gambar 5, hasil uji reliabilitas *Cronbach's Alpha* bernilai 0,878. Masuk kategori reliabilitas sangat tinggi yang artinya data reliabel [21].

Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
C1	100	3,00	5,00	400,00	4,0000	,75210
C2	100	2,00	5,00	395,00	3,9500	,74366
C3	100	2,00	5,00	401,00	4,0100	,91558
C4	100	2,00	5,00	402,00	4,0200	,84063
TC	100	10,00	20,00	1598,00	15,9800	2,49840
A1	100	2,00	5,00	344,00	3,4400	,89126
A2	100	1,00	5,00	360,00	3,6000	,93203
TA	100	3,00	10,00	704,00	7,0400	1,57583
F1	100	2,00	5,00	410,00	4,1000	,83485
F2	100	2,00	5,00	409,00	4,0900	,82993
TF	100	4,00	10,00	819,00	8,1900	1,53541
EU1	100	1,00	5,00	383,00	3,8300	,89955
EU2	100	2,00	5,00	437,00	4,3700	,71992
TEU	100	4,00	10,00	820,00	8,2000	1,27920
T1	100	1,00	5,00	344,00	3,4400	,89126
T2	100	1,00	5,00	406,00	4,0600	,89691

US	100	1,00	5,00	402,00	4,0200	1,00484
TT	100	2,00	10,00	750,00	7,5000	1,58592
Valid N (listwise)	100					

GAMBAR 6. Analisis Statistik Deskriptif

Berdasarkan Gambar 6, Berikut penjelasan mengenai isi deksripsi kuesioner pernyataan:

- Sum, digunakan untuk mengetahui jumlah total dari indikator maupun variabel (misal ingin mengetahui jumlah total indikator C1 dari responden 1-100).
- Mean, digunakan untuk mengetahui nilai rata-rata nilai dari indikator maupun variabel (misal mengetahui rata-rata jawaban dari indikator C1 dari rentang nilai 1-5).
- Standar Deviasi, digunakan untuk mengukur persebaran data dari nilai rata-rata. Jika nilai standar deviasi lebih besar dari nilai mean, maka persebaran data bersifat heterogen. Begitu sebaliknya jika nilai standar deviasi lebih rendah dari nilai mean, maka data bersifat homogen.
- Nilai Minimum, digunakan untuk mengetahui jawaban nilai terendah dari suatu indikator maupun variabel.
- Nilai Maximum, digunakan untuk mengetahui jawaban nilai tertinggi dari suatu indikator maupun variabel.

Parameters Estimate

		Parameter Estimates					95% Confidence Interval	
		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	Lower Bound	Upper Bound
Threshold	[US = 1]	2,837	1,754	2,617	1	,106	-,600	6,275
	[US = 2]	5,482	1,600	11,730	1	,001	2,345	8,618
	[US = 3]	7,249	1,652	19,244	1	,000	4,010	10,487
	[US = 4]	9,059	1,735	27,261	1	,000	5,658	12,460
Location	TC	,055	,105	,273	1	,601	-,152	,262
	TA	-,051	,169	,091	1	,763	-,381	,280
	TF	,188	,177	1,128	1	,288	-,159	,536
	TEU	,434	,197	4,854	1	,028	,048	,819
	TT	,389	,176	4,909	1	,027	,045	,734

Link function: Logit.

GAMBAR 7. Parameters Estimate

Parameters estimate digunakan untuk menunjukkan bahwa variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* berpengaruh signifikan terhadap variabel *user satisfaction*. Berdasarkan Gambar variabel *content* (TC) memiliki nilai Sig. 0,601 > 0,05, artinya tidak berpengaruh signifikan. Variabel *accuracy* (TA) memiliki nilai Sig. 0,763 > 0,05, artinya tidak berpengaruh signifikan. Variabel *format* (TF) memiliki nilai Sig. 0,288 > 0,05, artinya tidak berpengaruh signifikan. Variabel *ease of use* (TEU) memiliki nilai Sig. 0,028 < 0,05, artinya berpengaruh signifikan. Variabel *timeliness* (TT) memiliki nilai Sig. 0,027 < 0,05, artinya berpengaruh signifikan.

TABEL 2. Hasil Hipotesis

No	Variabel	Nilai Sig. Paramters Estimate	Hasil Hipotesis
----	----------	-------------------------------------	-----------------

1	<i>Content</i>	0,601 > 0,05	H1: Variabel <i>Content</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap Variabel <i>User Satisfaction</i> .
2	<i>Accuracy</i>	0,763 > 0,05	H2: Variabel <i>Accuracy</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap Variabel <i>User Satisfaction</i> .
3	<i>Format</i>	0,288 > 0,05	H3: Variabel <i>Format</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap Variabel <i>User Satisfaction</i> .
4	<i>Ease of Use</i>	0,028 < 0,05	H4: Variabel <i>Ease of Use</i> berpengaruh signifikan terhadap Variabel <i>User Satisfaction</i> .
5	<i>Timeliness</i>	0,027 < 0,05	H5: Variabel <i>Timeliness</i> berpengaruh signifikan terhadap Variabel <i>User Satisfaction</i> .

Hasil Evaluasi

Variabel Content

Variabel konten tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, namun tetap dilakukan peningkatan dengan cara menambah variasi konten. Rekomendasi pada indikator C1 dan C2 mengenai informasi tentang Program Studi dan perkuliahan yang sesuai kebutuhan mahasiswa Amikom Purwokerto adalah postinglah postingan informasi sesuai kebutuhan mahasiswa, misal memposting tentang Program Studi yang memiliki kemiripan seperti Prodi Teknik Informatika. Memang tidak dipungkiri Teknik Informatika merupakan bagian dari Fakultas Ilmu Komputer, akan tetapi terdapat letak perbedaan, dimana Prodi Sistem Informasi memiliki fokus lebih banyak ke analisis dan manajemen, sedangkan Prodi Teknik Informatika fokus lebih banyak ke pembuatan suatu program. Rekomendasi pada indikator C3 & C4 mengenai postingan yang edukatif dan jelas adalah dengan memanfaatkan fitur-fitur keren pada Instagram seperti stiker berwajah lucu. Jangan terlalu sering posting gambar, karena akan membuat bosan pengunjung. Manfaatkan pilihan postingan lainnya seperti membuat video pada menu *Reels*.

Variabel Accuracy

Variabel akurasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu maka perlu peningkatan akurasi posting lebih tepat guna lagi. Rekomendasi pada indikator A1 & A2 mengenai kepuasan terhadap keakuratan postingan adalah dengan memperhatikan apakah informasi yang akan disampaikan benar-benar akurat. Misal ketika akan memposting mengenai jadwal penting tentang perkuliahan. Pastikan jadwal yang akan diposting sudah ditentukan melalui rapat penting bagian akademik. Sebelum posting admin melakukan konfirmasi ke pihak akademik atau pihak yang bersangkutan untuk memberikan kepastian jadwal perkuliahan tidak berubah. Sehingga ketika postingan muncul tidak terlalu banyak akibat ketidakpastian jadwal.

Variabel Format

Variabel bentuk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Rekomendasi pada indikator F1 mengenai bentuk postingan Instagram Stories adalah dengan memperhatikan efek dan stiker yang akan digunakan. Instagram Stories menjadi fitur yang cukup penting karena pada postingan ini akan muncul di beranda setiap pengguna, dimana pengguna lebih sering melihat Stories daripada postingan biasa. Rekomendasi pada F2 mengenai bentuk pada postingan laman baik gambar maupun video adalah dengan membuat suatu kreasi yang unik. Misal untuk gambar bisa menambahkan desain animasi agar lebih terlihat suasana riang, sedangkan untuk video bisa dengan mempercantik tampilannya dengan menambahkan efek-efek keren.

Variabel Ease of Use

Variabel kemudahan pengguna berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Rekomendasi pada indikator EU1 mengenai konten ramah pengguna adalah dengan menghindari postingan yang mengandung unsur SARA, politik, maupun hal negatif lainnya yang berupa penggiringan opini kepada mahasiswa. Rekomendasi pada indikator EU2 mengenai kemudahan eksplorasi laman akun Instagram adalah dengan mengatur tata letak Instagram Stories dan hapus jika merasa postingan sudah terlalu lama atau tidak sesuai. Pada postingan biasa juga bisa menghapus postingan yang merasa tidak perlu. Hal ini akan mempermudah mahasiswa atau orang lain eksplorasi terhadap akun Instagram Prodi Sistem Informasi.

Variabel Timeliness

Variabel ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Rekomendasi pada indikator T1 & T2 mengenai postingan tepat waktu dan terkini adalah dengan memilih waktu posting. Ketepatan waktu bukan hanya soal kecepatan, melainkan juga ketepatan dalam milih waktu yang bisa menjadikan postingan banyak dilihat oleh semua orang. Misal memilih waktu istirahat jam kerja antara pukul 11.00-13.00 siang WIB. Hal ini dapat menambah jumlah pengunjung pada laman akun Instagram Prodi Sistem informasi. Kemudian untuk informasi terkini, berusaha memposting postingan yang sedang hangat dibicarakan. Tidak selalu informasi dari perkuliahan, cari informasi lain yang sedang trending namun masih memiliki kaitannya dengan Prodi Sistem Informasi.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian adalah berdasarkan hasil signifikansi *parameters estimate*, variabel konten (*content*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai signifikansi 0,601 lebih besar dari 0,05, Variabel akurasi (*accuracy*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai 0,763 lebih besar dari 0,05. Variabel bentuk (*format*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai signifikansi 0,288 lebih besar dari 0,05. Variabel kemudahan pengguna (*ease of use*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai signifikansi 0,028 lebih kecil dari 0,05. Variabel ketepatan waktu (*timeliness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai 0,027 lebih kecil dari 0,05. Variabel kemudahan pengguna dan ketepatan waktu menjadi variabel yang paling berpengaruh dibandingkan variabel konten, akurasi, dan bentuk. Oleh karena itu, fokus perbaikan ada pada kedua variabel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Efrida dan A. Diniati, "Pemanfaatan fitur media sosial Instagram dalam membangun personal branding miss international 2017," *J. Kaji. Komun.*, vol. 8, no. 1, hal. 57–71, 2020.
- [2] L. S. Triandika, D. M. Rachmaningsih, dan A. F. Wijaya, "Pengukuran kepuasan pengguna situs e-learning universitas terbuka dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Sebatik*, vol. 25, no. 2, hal. 598–603, 2021.
- [3] M. A. Sugandi dan R. M. N. Halim, "Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) pada aplikasi mobile universitas bina darma," *Sistemasi*, vol. 9, no. 1, hal. 143–154, 2020.
- [4] M. A. Rosyadi, "Evaluasi kualitas layanan website menggunakan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi kasus: madrasah aliyah syamsul huda kedungreja)," Purwokerto: Universitas Amikom Purwokerto, 2021.
- [5] S. Mason dan A. Hunt, "So what do you do? exploring evaluator descriptions of their work," *Am. J. Eval.*, vol. 40, no. 3, hal. 1–19, 2019.
- [6] A. Bahria, "Analisis kepuasan pengguna pada layanan aplikasi quran by Quran.com sebagai media baca santri tahfidz," Purwokerto: Universitas Amikom Purwokerto, 2018.
- [7] A. Saputra dan D. Kurniadi, "Analisis kepuasan pengguna sistem informasi e-campus di IAIN Bukittinggi menggunakan metode EUCS," *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.*, vol. 7, no. 3, hal. 58–66, 2019.
- [8] E. Febriyanti, "Pengaruh kualitas website terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan student service center pada STMIK amikom purwokerto menggunakan metode End User Computing Satisfaction," Purwokerto:

- Univeristas Amikom Purwokerto, 2019.
- [9] K. S. Khuluq, "Suara dunia dalam media sosial," in *Media sosial identitas, transformasi, dan tantangannya*, Malang: Intrans Publishing Group, 2020.
- [10] D. Firdaus, "Sosial media sebagai media promosi masa kini," in *Peradaban media sosial di era industri 4.0*, Malang: Intrans Publishing Group, 2020.
- [11] W. A. Anggraini, "Media sosial: pendorong perubahan masa kini," in *Peradaban media sosial di era industri 4.0*, Malang: Malang: Intrans Publishing Group, 2020.
- [12] P. Dwiyono, "Representasi maskulinitas dalam media sosial (analisis semiotika pada akun instagram @Dailymanly)," Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2018.
- [13] R. Nursyanti, R. Y. R. Alamsyah, dan S. Perdana, "Perancangan aplikasi berbasis web untuk membantu pengujian kualitas kain tekstil otomotif (Studi kasus pada Pt. ateja multi industri)," *J. Sist. Inf. dan Telemat.*, vol. 10, no. 2, hal. 153–159, 2019.
- [14] A. Widarma dan S. Rahayu, "Perancangan aplikasi gaji karyawan pada PT. PP London Sumatra Indonesia Tbk. gunung Malayu Estate - Kabupaten Asahan," *J. Teknol. Inf.*, vol. 1, no. 2, hal. 166–173, 2018.
- [15] F. T. Susilawaty, S. S. Wardanhi, F. A. Sudirman, dan L. O. H. Halika, "Persuasi fitur instagram : stay on screen," *J. Ilmu Komun. UHO J. Penelit. Kaji. Ilmu Komun. dan Inf.*, vol. 7, no. 1, hal. 107–116, 2022, doi: 10.52423/jikuho.v7i1.22539.
- [16] C. S. Feroza dan D. Misnawati, "Penggunaan Media Sosial Instagram pada Akun @yhoophii_official Sebagai Media Komunikasi dengan Pelanggan," *J. Inov.*, vol. 14, no. 1, hal. 32–41, 2020.
- [17] W. J. Doll dan G. Torkzadeh, "The measurement of end-user computing satisfaction," *MIS Q.*, vol. 12, no. 2, hal. 259–274, 1988.
- [18] H. E. Puteri, "Menentukan populasi dan sampel dalam riset-riset ekonomi dan perbankan," *ReaseachGate*, vol. 12, hal. 1–15, 2020.
- [19] D. Priyatno, *SPSS: Panduan mudah olah data bagi mahasiswa & umum*, I. Yogyakarta: ANDI, 2018.
- [20] S. Yamin dan H. Kurniawan, *SPSS complete: teknik analisis statistik terlengkap dengan software SPSS*, 2 ed. Jakarta: Salemba Infotek, 2014.
- [21] I. W. G. Sabdana, "Analisis kepuasan pengguna sistem informasi rumah sakit (SIRS) jiwa propinsi bali dengan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Ilmu Komput. Indones.*, vol. 4, no. 1, hal. 3–4, 2019.