



Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tingkat Akhir terhadap Penggunaan *Single Academic Service System* (MY-SAMS) Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer Universitas Negeri Makassar

Putri Amalia Sartono¹, Muhammad Yahya², Abdul Wahid³
^{1,2,3} Universitas Negeri Makassar
Email: putriamaliasr@gmail.com

Article Info

Article history:

Received September 10, 2024

Revised September 15, 2024

Accepted September 25, 2024

Keywords:

MY-SAMS, PTIK, satisfaction, end user computing satisfaction

ABSTRACT

This research aims to determine the level of final year student satisfaction with the use of the Single Service Academic System (MY-SAMS) for Information and Computer Engineering (PTIK) FT UNM using the EUCS model approach which focuses on user satisfaction which includes five variables including: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. This research is descriptive research with a quantitative approach with a sample size of 140 students of the Informatics and Computer Engineering Education Study Program, Faculty of Engineering, Makassar State University class of 2020. The data collection technique uses a questionnaire. The data analysis technique used is descriptive statistical analysis using trend test techniques to describe the data. Based on the research results, it can be concluded that the level of satisfaction of final year students of PTIK FT UNM from the aspect of content in using MY-SAMS is in the satisfaction category with a percentage of 47.9%, the level of satisfaction of final year students of PTIK FT UNM from the aspect of accuracy (Accuracy) in the use of MY-SAMS is in the satisfied category with a percentage of 48.5%, the satisfaction level of final year PTIK FT UNM students from the format aspect in the use of MY-SAMS is in the satisfied category with a percentage of 49.3%, the level PTIK FT UNM final year student satisfaction from the aspect of ease of use (Ease of Use) in using MY-SAMS is in the dissatisfied category with a percentage of 40.1%, and the satisfaction level of PTIK FT UNM students from the aspect of timeliness in use MY-SAMS is in the satisfied category with a percentage of 49.3%.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received September 10, 2024

Revised September 15, 2024

Accepted September 25, 2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tingkat Akhir Terhadap Penggunaan *Single Academic Service System* (MY-SAMS) Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer (PTIK) FT UNM dengan menggunakan pendekatan model EUCS yang berfokus pada kepuasan pengguna yang mencakup lima variabel diantaranya: *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*. Penelitian ini



Keywords:

MY-SAMS, PTIK, kepuasan, end user computing satisfaction.

merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel 140 mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Makassar angkatan 2020. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif dengan menggunakan teknik uji kecenderungan untuk mendeskripsikan data. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir PTIK FT UNM dari aspek isi (*Content*) dalam Penggunaan MY-SAMS berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 47,9%, tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir PTIK FT UNM dari aspek keakuratan (*Accuracy*) dalam penggunaan MY-SAMS berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 48,5%, tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir PTIK FT UNM dari aspek bentuk (*Format*) dalam penggunaan MY-SAMS berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 49,3%, tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir PTIK FT UNM dari aspek kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) dalam penggunaan MY-SAMS berada pada kategori tidak puas dengan persentase sebesar 40,1%, dan tingkat kepuasan mahasiswa PTIK FT UNM dari aspek ketepatan waktu (*Timeliness*) dalam penggunaan MY-SAMS berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 49,3%.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Nama penulis: Putri Amalia Sartono
Universitas Negeri Makassar
Email: putriamaliasr@gmail.com

PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini teknologi informasi berkembang sangat pesat, kini informasi menjadi sangat mudah untuk di akses oleh seluruh pengguna, salah satunya pemanfaatan internet yang sangat luas dalam kehidupan manusia. Penggunaan teknologi informasi adalah salah satu tujuan agar bisa bersaing dan berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan akademik yang terbaik. Berbagai institusi pendidikan telah mengembangkan teknologi informasi menjadi sistem informasi akademik yang dapat diakses secara online oleh pengguna. Penggunaan teknologi informasi dalam konteks akademik telah umum diadopsi oleh lembaga pendidikan.

Perguruan tinggi dituntut agar dapat bersaing dengan perguruan tinggi lainnya. Persaingan yang kompetitif antar perguruan tinggi sangat menuntut lembaga pendidikan senantiasa memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Perguruan tinggi haruslah mampu merencanakan dan melakukan langkah-langkah antisipasi guna menghadapi banyak persaingan yang tentunya semakin kompetitif. Selain itu juga bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki. Oleh sebab itu, perguruan tinggi perlu melakukan pengkajian terhadap aspek-aspek yang dibutuhkan dalam meningkatkan pelayanan tersebut.



Saat ini Universitas Negeri Makassar Fakultas Teknik telah menerapkan Sistem Informasi Akademik yang dikenal dengan MY-SAMS. Layanan akademik ini merupakan Sistem Informasi baru yang digunakan di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Negeri Makassar. MY-SAMS atau singkatan dari *Single Academic Service System* merupakan sistem informasi untuk monitoring perkuliahan di seluruh Jurusan Fakultas Teknik Universitas Negeri Makassar. Tidak hanya itu, sistem MY-SAMS ini juga bertujuan untuk memantau segala proses Seminar dan Ujian Mahasiswa(i) Fakultas Teknik, yakni Seminar Proposal, Seminar Hasil, dan Ujian Tutup. Kemudian Sistem Informasi MY-SAMS digunakan oleh Mahasiswa, Dosen, Administrasi Program Studi. Sistem layanan akademik MY SYAMS ini memiliki fitur yang dapat digunakan oleh mahasiswa jurusan Teknik Informatika dan Komputer. fitur yang terdapat dalam sistem ini adalah mahasiswa dapat melihat panduan penyusunan skripsi, nilai seminar/ujian, form tracer studi dan layanan akademik lainnya.

Untuk menjaga kualitas sebuah sistem informasi diperlukan evaluasi dan faktor kepuasan pengguna Terhadap sistem. Mengukur tingkat kepuasan sangat penting dalam mengetahui seberapa efektif dan sejauh mana kualitas sistem yang digunakan. Pada penelitian ini, tingkat kepuasan penggunaan MY-SAMS akan diteliti dengan menggunakan metode *End User Computing Satifaction* (EUCS). Alasan peneliti memilih metode EUCS karena berdasarkan permasalahan diatas bahwa kualitas yang diberikan oleh sistem informasi MY-SAMS seperti konten, akurasi, format, kemudahan, dan ketepatan waktu masih belum memuaskan bagi mahasiswa PTIK sebagai pengguna, berdasarkan indikator tersebut metode EUCS inilah yang paling tepat untuk digunakan dalam penelitian ini. *End User Computing Satifaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Defenisi *End User Computing Satifaction* (EUCS) dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut (Doll & Torkzades, 1988). Doll dan Torkzades mengungkapkan bahwa metode ini lebih menitikberatkan pada kepuasan pengguna akhir menggunakan lima komponen, yaitu *content, accuracy, format, ease of use, timeliness* dari suatu sistem.

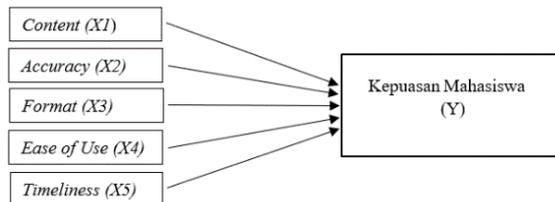
METODE

2.1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, dilakukan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan survei untuk mengumpulkan data dari sejumlah besar responden. Untuk pengambilan data, diterapkan pendekatan survei analitik yang melibatkan sampel dan instrumen penelitian. Data yang terkumpul berbentuk data numerik atau kuantitatif yang nantinya akan diproses melalui analisis statistik dan dijelaskan secara deskriptif guna mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja sistem informasi MY-SAMS di Prodi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer, FT Universitas Negeri Makassar.

2.2 Variabel Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan variabel bebas dan variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi sedangkan variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi. Variabel bebas ini adalah data yang diperoleh dari instrumen yang terdapat dalam metode End User Computing Satisfaction untuk menentukan kepuasan pengguna *single academic service system* (MY-SAMS). Data variabel terikat ini adalah kepuasan yang dirasakan oleh para pengguna *single academic service system* (MY-SAMS).



2.3 Instrument Penelitian

Dalam penelitian ini melakukan pengukuran variabel menggunakan Skala Likert. Skala Likert menggunakan lima angka yang mewakili pendapat atau jawaban kuesioner. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau kelompok tentang fenomena social (Sugiyono, 2019).

Responden dimohon agar memilih satu dari lima jawaban pada pertanyaan yang digunakan agar mempermudah dalam pengukuran, data yang terkumpul yang bersifat data kuantitatif akan diperoleh dengan memberikan poin pada masing-masing jawaban menggunakan Skala Likert. Pada opsi jawaban pada setiap butir soal memiliki poin tertentu seperti berikut.

Bobot penilaian skala Likert

Alternatif Jawaban	Kode	Skor Pertanyaan
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Kurang Setuju	KS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

2.4 Teknik Pengumpulan data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Kuesioner akan dibagikan kepada mahasiswa angkatan 2020 prodi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dalam



penelitian yang mencakup sumber data lapangan yang dikumpulkan langsung dari tempat penelitian.

2.5 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Teknik Universitas Negeri Makassar, pada Prodi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Februari sampai April 2024.

2.6 Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam Penelitian kuantitatif, metode analisis data yang dipakai adalah statistik. Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 27 dan *Microsoft Excel* 2019. SPSS versi 27 dan *Microsoft Excel* digunakan untuk mencari terjadinya kesalahan dalam perhitungan data agar data yang dihasilkan benar-benar akurat.

HASIL

Untuk mengetahui hasil penelitian, uji kecenderungan digunakan untuk menghitung berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan kepada 140 mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer. Penulis merekap jawaban berdasarkan variabel dari model kepuasan pengguna komputasi akhir (EUCS), yang terdiri dari variabel seperti *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*.

1. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tingkat Akhir PTIK UNM dari aspek *Content* (Isi) dalam menggunakan MY-SAMS

Hasil penelitian terhadap 140 responden menunjukkan bahwa skor pada aspek *Content* dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini:

Distribusi Frekuensi Variabel *Content*

Interval	Frekuensi	Presentase	Kategori
$X \geq 20$	18	12,9 %	Sangat Puas
$17 \leq X < 20$	67	47,9%	Puas
$14 \leq X < 17$	50	35,8%	Tidak Puas
< 14	5	3,6 %	Sangat Tidak Puas
Jumlah	140	100%	

Berdasarkan Tabel 4.1, dapat diketahui bahwa 140 responden, sebanyak 18 responden dengan persentase 12,9% menyatakan tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir terhadap penggunaan MY-SAMS PTIK FT UNM dari aspek *content* adalah sangat puas, 67responden dengan persentase 47,9% menyatakan puas, 50 responden dengan persentase 35,8% menyatakan tidak

puas, dan 5 responden dengan presentasi 3,6% menyatakan sangat tidak puas.

Adapun diagram *coloum* untuk hasil analisis tingkat kepuasan mahasiswa tingkat Akhir terhadap penggunaan MY-SAMS PTIK FT UNM dari aspek *content* dapat dilihat pada gambar 4.1 dibawah ini:

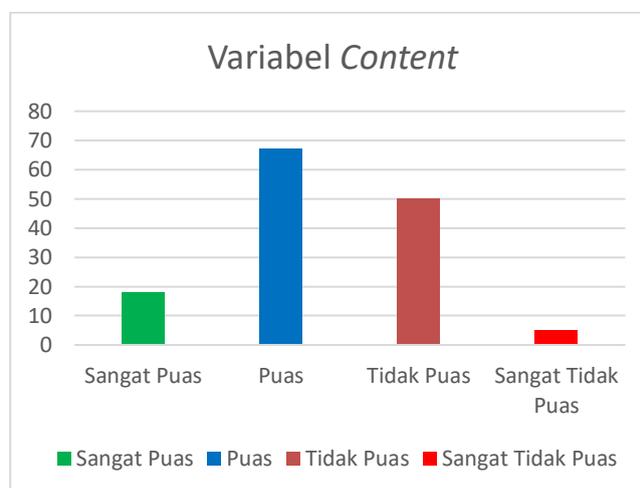


Diagram Column Variabel *Content*

2. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tingkat Akhir PTIK UNM dari aspek *Accuracy* (Keakuratan) dalam menggunakan MY-SAMS

Hasil penelitian terhadap 140 responden menunjukkan bahwa skor pada aspek *Accuracyt* dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini:

Distribusi Frekuensi Variabel *Accuracy*

Interval	Frekuensi	Presentase	Kategori
$X \geq 20$	8	5,7%	Sangat Puas
$17 \leq X < 20$	68	48,5%	Puas
$14 \leq X < 17$	55	39,3%	Tidak Puas
< 14	9	6,4%	Sangat Tidak Puas
Jumlah	140	100%	

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa 140 responden, sebanyak 8 responden dengan persentase 5,7% menyatakan tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir terhadap penggunaan MY-SAMS PTIK FT UNM dari aspek *Accuracy* adalah sangat puas, 68 responden dengan persentase 48,5% menyatakan puas, 55 responden dengan persentase 39,3% menyatakan tidak puas, dan 9 responden dengan presentasi 6,4% menyatakan sangat tidak puas.

Adapun diagram *coloum* untuk hasil analisis tingkat kepuasan mahasiswa tingkat Akhir terhadap penggunaan MY-SAMS PTIK FT UNM dari aspek *Accuracy* dapat dilihat pada gambar 4.2 dibawah ini:

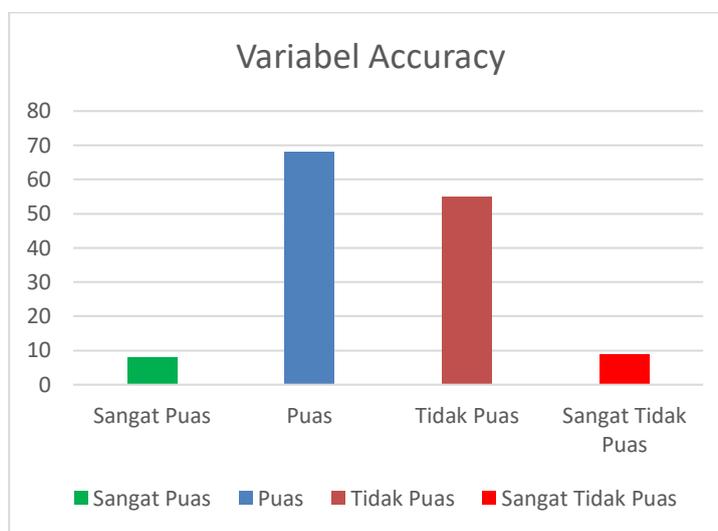


Diagram *column* Variabel *Accuracy*

3. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tingkat Akhir PTIK UNM dari aspek *Format* (Bentuk) dalam menggunakan MY-SAMS

Hasil penelitian terhadap 140 responden menunjukkan bahwa skor pada aspek *format* dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini:

Distribusi Frekuensi Variabel *Format*

Interval	Frekuensi	Presentase	Kategori
$X \geq 20$	17	12,1%	Sangat Puas
$17 \leq X < 20$	69	49,3%	Puas
$14 \leq X < 17$	49	35%	Tidak Puas
< 14	5	3,6 %	Sangat Tidak Puas
Jumlah	140	100%	

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas, dapat diketahui bahwa 140 responden, sebanyak 17 responden dengan persentase 12.1% menyatakan tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir terhadap penggunaan MY-SAMS PTIK FT UNM dari aspek *Format* adalah sangat puas, 69 responden dengan persentase 49,3% menyatakan puas, 49 responden dengan persentase 35% menyatakan tidak puas, dan 5 responden dengan presentasi 3,6% menyatakan sangat tidak puas.

Adapun diagram *coloum* untuk hasil analisis tingkat kepuasan mahasiswa tingkat Akhir terhadap penggunaan MY-SAMS PTIK FT UNM dari aspek *Format* dapat dilihat pada gambar

4.3 dibawah ini:

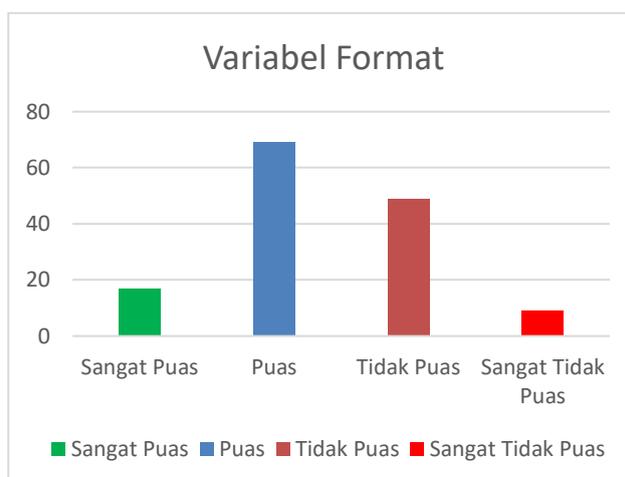


Diagram column Variabel *Format*

4. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tingkat Akhir PTIK UNM dari aspek *Ease of Use* (Kemudahan) dalam menggunakan MY-SAMS

Hasil penelitian terhadap 140 responden menunjukkan bahwa skor pada aspek *Ease of Use* dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Variabel *Ease of Use*

Interval	Frekuensi	Presentase	Kategori
$X \geq 25$	22	15,7 %	Sangat Puas
$22 \leq X < 25$	51	36,4%	Puas
$19 \leq X < 22$	56	40,1%	Tidak Puas
$X < 19$	11	7,8%	Sangat Tidak Puas
Jumlah	140	100%	

Sumber: Hasil olah data, 2024

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas, dapat diketahui bahwa 140 responden, sebanyak 22 responden dengan persentase 15,7% menyatakan tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir terhadap penggunaan MY-SAMS PTIK FT UNM dari aspek *Ease of Use* adalah sangat puas, 51 responden dengan persentase 36,4% menyatakan puas, 56 responden dengan persentase 40,1% menyatakan tidak puas, dan 11 responden dengan presentasi 7,8% menyatakan sangat tidak puas.

Adapun diagram *coloum* untuk hasil analisis tingkat kepuasan mahasiswa tingkat Akhir terhadap penggunaan MY-SAMS PTIK UNM dari aspek *content* dapat dilihat pada gambar 4.4 dibawah ini:

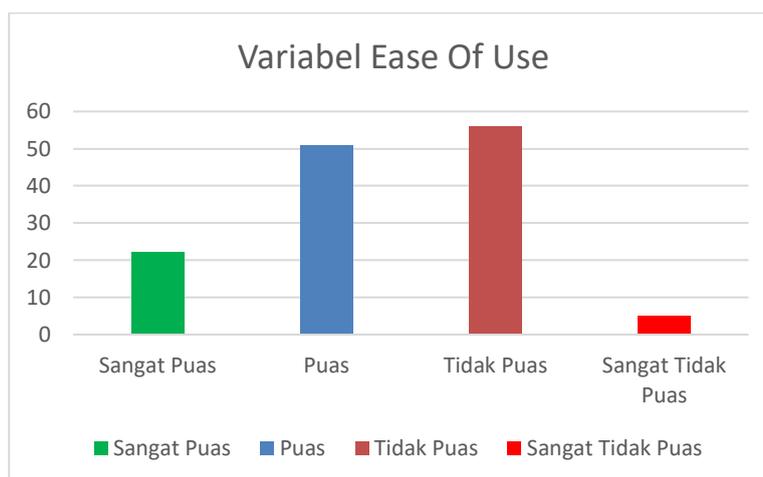


Diagram *column* Variabel *Ease of Use*

5. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tingkat Akhir PTIK UNM dari aspek *Timeliness* (Ketepatan waktu) dalam menggunakan MY-SAMS

Hasil penelitian terhadap 140 responden menunjukkan bahwa skor pada aspek *Timeliness* dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut ini:

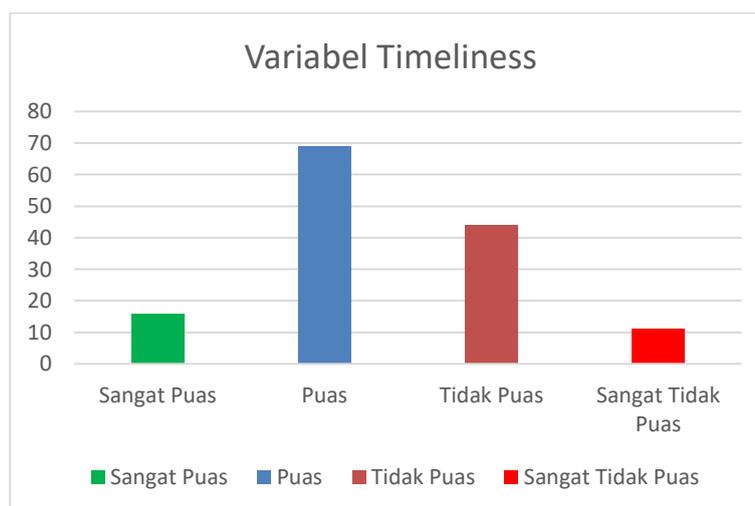
Distribusi Frekuensi Variabel *Timeliness*

Interval	Frekuensi	Presentase	Kategori
$X \geq 20$	16	11,4 %	Sangat Puas
$17 \leq X < 20$	69	49,3%	Puas
$14 \leq X < 17$	44	31,4%	Tidak Puas
< 14	11	7,9%	Sangat Tidak Puas
Jumlah	140	100%	

Sumber: Hasil olah data, 2024

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas, dapat diketahui bahwa 140 responden, sebanyak 16 responden dengan persentase 11,4% menyatakan tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir terhadap penggunaan MY-SAMS PTIK FT UNM dari aspek *Timeliness* adalah sangat puas, 69 responden dengan persentase 49,3% menyatakan puas, 44 responden dengan persentase 31,4% menyatakan tidak puas, dan 11 responden dengan presentasi 7,9% menyatakan sangat tidak puas.

Adapun diagram *coloum* untuk hasil analisis tingkat kepuasan mahasiswa tingkat Akhir terhadap penggunaan MY-SAMS PTIK UNM dari aspek *Timeliness* dapat dilihat pada gambar 4.1 dibawah ini:



Distribusi Frekuensi Variabel *Timeliness*

PEMBAHASAN

1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tingkat Akhir PTIK UNM dari aspek *Content* (Isi) dalam menggunakan MY-SAMS

Menurut teori EUCS, variabel *content* Aspek *content* mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan modul dan operasi sistem yang dapat diakses oleh pengguna, bersama dengan data yang dibuat oleh sistem. Variabel *content* ini pun menentukan apakah sistem dapat menciptakan data yang relevan yang memenuhi permintaan dan kebutuhan pengguna.

Melalui penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, ditemukan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir terhadap MY- SAMS PTIK UNM dari aspek *content* (isi), menunjukkan bahwa persentase tertinggi sebesar 47,9% berada pada kategori puas dan persentase terendah sebesar 3,6% berada pada kategori sangat tidak puas. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir terhadap MY- SAMS PTIK UNM dari aspek *content* (isi) berada pada kategori puas. Salah satu faktor kepuasan mahasiswa pada variabel ini yaitu informasi (isi) pada bagian MY-SAMS mudah dipahami dan memberikan informasi terbaru sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. Tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir terhadap MY- SAMS PTIK UNM dari aspek *Accuracy* (Keakuratan),

Menurut teori EUCS, *Accuracy* (Akurasi) digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna sehubungan dengan ketepatan informasi yang dihasilkan oleh sistem setelah menerima data masukan. Keakuratan sistem dipastikan dengan memeriksa tingkat kesalahan hasil yang dihasilkan saat menangani input pengguna.

Melalui penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, ditemukan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir terhadap MY- SAMS PTIK UNM dari aspek *Accuracy* (Keakuratan), menunjukkan bahwa persentase tertinggi sebesar 48,5% berada pada kategori puas dan



persentase terendah sebesar 6,4% berada pada kategori sangat tidak puas. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir terhadap MY- SAMS PTIK UNM dari aspek *Accuracy* (Keakuratan) berada pada kategori puas. Salah satu faktor kepuasan mahasiswa pada variabel ini yaitu informasi yang dihasilkan di MY-SAMS lebih akurat dengan kata kunci yang dicari oleh pengguna.

3. Tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir terhadap MY- SAMS PTIK UNM dari aspek *Format* (Bentuk)

Menurut teori EUCS, variabel *Format* ini menilai kepuasan pengguna berdasarkan tampilan dan daya tarik visual antarmuka sistem, serta struktur laporan atau data dari sistem, apakah tampilan dari sistem ini memikat dan apakah interface dari suatu sistem mempermudah pengguna pada saat menggunakan sistem sampai secara tidak eksklusif bisa berpengaruh pada taraf efisiensi pengguna.

Melalui penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, ditemukan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir terhadap MY- SAMS PTIK UNM dari aspek *format* (bentuk), menunjukkan bahwa persentase tertinggi sebesar 49,3% berada pada kategori puas dan persentase terendah sebesar 3,6% berada pada kategori sangat tidak puas. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir terhadap MY- SAMS PTIK UNM dari aspek *Accuracy* (Keakuratan) berada pada kategori puas. Salah satu faktor kepuasan mahasiswa pada variabel ini yaitu tampilan pada MY-SAMS menarik seperti warna pada tampilannya yang sesuai, terdapat beberapa fitur MYSAMS yang menjadikan tampilan dari Website ini menjadi menarik.

4. Tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir terhadap MY- SAMS PTIK UNM dari aspek *Ease of Use* (Kemudahan).

Menurut teori EUCS, Variabel *Ease of Use* bertujuan untuk mengukur kepuasan dari segi kemudahan pengguna pada saat menggunakan sistem, seperti mencari informasi yang diperlukan, proses pemasukan data, dan pencarian informasi.

Melalui penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, ditemukan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir terhadap MY- SAMS PTIK UNM dari aspek *Ease of Use* (Kemudahan), menunjukkan bahwa persentase tertinggi sebesar 40,1% berada pada kategori tidak puas dan persentase terendah sebesar 7,8% berada pada kategori sangat tidak puas. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir terhadap MY- SAMS PTIK UNM dari aspek *Ease of Use* (isi) berada pada kategori tidak puas. Sebagian besar mahasiswa Akhir PTIK merasa tidak puas pada *Ease Of Use* terutama pada Pernyataan 4 pada kuesioner dimana MY-SAMS dapat memberikan kemudahan dalam berinteraksi dengan penggunaannya.



5. Tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir terhadap MY- SAMS PTIK UNM dari aspek *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Menurut teori EUCS Variabel *Timeliness* bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna dalam hal ketepatan waktu suatu sistem saat menyuplai data informasi yang diperlukan pengguna. Variabel *Timeliness* juga menegaskan bahwa setiap masukan yang diperintahkan pengguna akan segera diproses dan hasilnya akan dimunculkan dengan benar tanpa menunggu lama.

Melalui penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, ditemukan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir terhadap MY- SAMS PTIK UNM dari aspek *Timeliness* (Ketepatan Waktu), menunjukkan bahwa persentase tertinggi sebesar 49,3% berada pada kategori puas dan persentase terendah sebesar 7,9% berada pada kategori sangat tidak puas. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir terhadap MY- SAMS PTIK FT UNM dari aspek *Timeliness* (ketepatan waktu) berada pada kategori puas. Salah satu faktor kepuasan mahasiswa pada variabel ini yaitu MYSAMS memberikan informasi secara cepat, informasi terupdate yang menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengukur kepuasan mahasiswa tingkat akhir PTIK UNM dalam menggunakan *single academic service system* (MY-SAMS) dengan menggunakan *End User Computing Satisfaction* dengan lima variabel yaitu variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir PTIK UNM dari aspek *Content* (isi) dalam menggunakan MY-SAMS berada pada kategori Puas dengan persentase sebesar 47,9%.
2. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir PTIK UNM dari aspek *Accuracy* (Keakuratan) dalam menggunakan MY-SAMS berada pada kategori Puas dengan persentase sebesar 48,5%.
3. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir PTIK UNM dari aspek *Format* (bentuk) dalam menggunakan MY-SAMS berada pada kategori Puas dengan persentase sebesar 49,3%.
4. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir PTIK UNM dari aspek *Ease of use* (kemudahan) dalam menggunakan MY-SAMS berada pada kategori Tidak Puas dengan persentase sebesar 40,1 %.
5. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir PTIK UNM dari aspek *Timeliness* (ketepatan waktu) dalam menggunakan MY-SAMS berada pada kategori Puas dengan persentase sebesar 49,3%.



DAFTAR PUSTAKA

- Cendekia, M. S., Dr. Drs. Ismail Nurdin, M. S., Dra. Sri Hartati, M. S., & 228/JTI/2019, A. I. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial. Media Sahabat Cendekia*. <https://books.google.co.id/books?id=tretDwAAQBAJ>
- Darwati, Lilis, F. (2022). Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *JUST IT : Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi Dan Komputer*, 12(2), 34–42. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- Garys. (2020). *Tahapan Penelitian*. <https://www.jopglass.com/tahapan-penelitian/>
328–343. <https://doi.org/10.2568/yum.v5i3.2772>
- Ramdhani, M. R., & Kholik, A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Layanan Akademik Pada masa Covid-19 di Perguruan Tinggi Swasta Bogor. *Tadbir Muwahhid*, 6(1), 1–15. <https://doi.org/10.30997/jtm.v6i1.4790>
- Saputri, N. A. O., & Alvin, A. (2020). Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method. *Journal of Information Systems and Informatics*, 2(1), 154–162. <https://doi.org/10.33557/journalisi.v2i1.43>
- Septiani, Y., Arribe, E., & Diansyah, R. (2020). (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(3), 131–143.
- Unaradjan, D. D., & Sihotang, K. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta. <https://books.google.co.id/books?id=DEugDwAAQBAJ>
- Veronica, A., Abas, M., Hidayah, N., Sabtohadhi, J., Marlina, H., Mulyani, W., & others. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Get Press. <https://books.google.co.id/books?id=eGp3EAAAQBAJ>