

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Pustaka**

Pada jurnal berjudul “Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Proses Audit” Sistem Informasi (SI) didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling terkait untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dan kontrol dalam sebuah organisasi. Dalam konteks pemerintahan, implementasi SI diwujudkan melalui *E-Government*, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk situs web instansi. menyoroti pentingnya pengelolaan arsip yang efektif dan terintegrasi dalam mendukung efisiensi layanan publik, khususnya di sektor perizinan. Pengelolaan arsip yang baik, termasuk digitalisasi dan standarisasi manajemen arsip, dapat mempercepat proses pencarian dokumen dan pengambilan keputusan, serta meningkatkan akses informasi dan efisiensi operasional. Selain itu, penguatan kompetensi sumber daya manusia dan kerjasama antar lembaga juga menjadi faktor kunci dalam optimalisasi pengelolaan arsip untuk mendukung transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan kualitas layanan publik (Yudistira et al., 2022).

Dalam penelitian “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access dengan Pendekatan End-User Computing Satisfaction”. Penelitian di

lakukan pada aplikasi KAI acces guna mengetahui seberapa puas pelanggan menggunakan aplikasi tersebut. Pada zaman globalisasi segala sesuatu dituntut bergerak lebih cepat, salah satunya adalah bidang transportasi. Perusahaan Kereta Api Indonesia (PT KAI) merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api. Tujuannya adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi pemesanan tiket kereta api yang akan menjadi rekomendasi bagi pihak KAI untuk meningkatkan efektivitas dan layanan pada KAI access. Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) digunakan dalam penelitian ini. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah melalui kuesioner dengan total responden sebanyak 100 responden. Peneliti melakukan uji hipotesis dengan 5 faktor yang dimiliki oleh EUCS, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, pengguna tidak puas terhadap variabel *content*, *accuracy*, *format*, dan *timeliness* yang terdapat di aplikasi KAI *Access*. Sehingga dibutuhkan peningkatan kualitas serta kelengkapan KAI Access pada variabel tersebut agar dapat meningkatkan kepuasan penggunanya (Setiawan & Novita, 2021).

Pada penelitian “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)”. rendahnya tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Arsip Digital di Universitas XYZ, khususnya terkait variabel isi informasi (*Content*), serta ketidakpastian pengaruh variabel lain seperti keakuratan (*Accuracy*), bentuk

(Format), kemudahan (Ease of Use), dan ketepatan waktu (Timeliness) terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, terdapat kebutuhan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna agar pengembangan aplikasi dapat dilakukan secara lebih efektif dan sesuai kebutuhan pengguna (Nurhalizah, 2023).

Dalam penelitian ” mengevaluasi tingkat usability dari aplikasi OVO menggunakan metode System Usability Scale (SUS) ”. Secara spesifik, penelitian bertujuan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi OVO memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan gambaran tentang tingkat kelayakan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi OVO, terutama dalam konteks peningkatan penggunaan fintech selama pandemi COVID-19` (Rosyid et al., 2022).

Pada jurnal yang berjudul ” Evaluasi Usability Website Dinas Pendidikan Provinsi Riau Menggunakan Metode System Usability Scale ” Salah satu penerapan e-government yang telah diterapkan pada Dinas Pendidikan Provinsi Riau yaitu dengan memanfaatkan website resminya sebagai media publikasi informasi terkait pendidikan dengan alamat <https://disdik.riau.go.id>. Website ini telah berjalan kurang lebih 10 tahun dan belum pernah dilakukan evaluasi dengan standar metode tertentu untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir. Latar belakang penelitian ini adalah adanya website Dinas Pendidikan Provinsi Riau yang telah berjalan

selama sekitar 10 tahun tanpa evaluasi standar, sehingga perlu dilakukan penilaian terhadap usability-nya. Isi penelitian menggunakan metode System Usability Scale (SUS) untuk mengukur tingkat kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam mengakses website tersebut. Penelitian melibatkan 96 responden dan menghasilkan skor SUS sebesar 51,87, yang termasuk kategori "ok" namun dengan grade F dan tingkat acceptability rendah, menunjukkan bahwa website memerlukan perbaikan. Hasil analisis juga mengidentifikasi empat item pertanyaan bermasalah terkait kompleksitas, kebutuhan bantuan, ketidakkonsistenan menu, dan perlunya belajar sebelum menggunakan website. Tujuan utama penelitian adalah untuk mengevaluasi usability website dan memberikan rekomendasi perbaikan agar website lebih user-friendly dan efisien. Hasilnya menunjukkan bahwa dengan melakukan perbaikan seperti penambahan panduan pengguna, peningkatan konsistensi menu, dan perbaikan tampilan, diharapkan usability dan penerimaan pengguna terhadap website dapat meningkat (Aisyah et al., 2021).

## **B. Landasan Teori**

### **1. Evaluasi**

Evaluasi secara umum didefinisikan sebagai suatu proses sistematis untuk menentukan nilai atau signifikansi dari suatu objek, program, sistem, atau kinerja. Tujuannya adalah memberikan informasi yang relevan dan kredibel untuk membantu dalam pengambilan keputusan, perbaikan, dan akuntabilitas. Berbicara mengenai Evaluasi

Kepuasan Pengguna, kita sebenarnya sedang mengukur sejauh mana sebuah sistem memenuhi ekspektasi dan kebutuhan orang yang menggunakannya. Dalam dunia teknologi, kepuasan bukan sekadar "suka atau tidak suka", melainkan parameter kualitas yang menentukan keberlanjutan sebuah platform. Pratama et al. (2024)

Menurut Arikunto: pada buku berjudul *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan* (Edisi 3). Jakarta: Bumi Aksara. Evaluasi diartikan sebagai kegiatan untuk mengumpulkan informasi mengenai bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam pengambilan Keputusan. Tujuan dilakukannya penelitian untuk mengetahui hasil evaluasi kepuasan pengguna terhadap Malang Cilin Mbois dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode EUCS memiliki 5 variabel, diantaranya yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timelines, memberikan hak akses sesuai peran pengguna, serta menyajikan informasi sesuai permintaan yang menjadi keunggulan sistem. Namun, terdapat hal yang perlu ditingkatkan, khususnya terkait isi atau konten. Sistem diharapkan dapat lebih banyak menyediakan informasi yang beragam dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga manfaat yang diberikan dapat lebih maksimal serta turut meningkatkan kepuasan pengguna. Arikunto, S. (2021)

## 2. Kepuasan

Jurnal Pengaruh ” Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa ” ini membahas pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, kehandalan, responsivitas, jaminan, dan empati, terhadap kepuasan pengguna jasa di Hotel Simfony Kalabahi, Alor. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 30 pengguna jasa dan menunjukkan bahwa semua dimensi tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial, setiap variabel berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan, dan secara simultan, kelima dimensi tersebut secara bersama-sama memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan hotel.

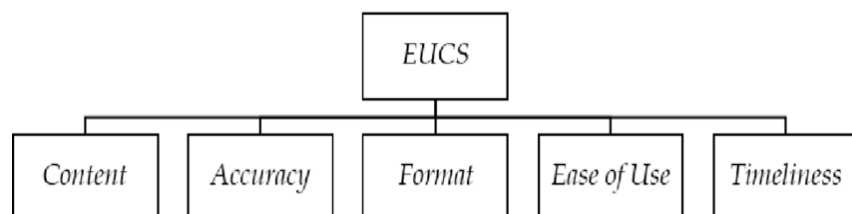
Dalam jurnal ” Evaluasi Penggunaan Website Srikandi dalam Pengelolaan Arsip Berbasis Elektronik pada Dinas Komunikasi, Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Pesawaran Menggunakan Pendekatan System Usability Scale (SUS) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS) ” proses pengujian, dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen yang menunjukkan bahwa semua item variabel valid dan reliabel untuk digunakan dalam analisis Statistik,B.P.(2024). Uji asumsi klasik seperti normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas juga memenuhi syarat, memastikan keabsahan hasil analisis regresi linier berganda. Model

regresi menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pengguna jasa, dengan nilai  $p < 0,05$ . Hasil pengujian hipotesis memperkuat temuan bahwa semua variabel independen secara statistik berpengaruh positif terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan. Secara khusus, variabel jaminan menunjukkan pengaruh signifikan dengan nilai signifikansi uji t sebesar 0,017. Kesimpulan utama dari penelitian ini menegaskan pentingnya aspek kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di hotel, yang dapat menjadi acuan bagi pengelola hotel untuk meningkatkan mutu layanan mereka. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki, seperti masalah teknis berupa server down dan kurangnya pelatihan SDM yang memadai. Resistensi sosial budaya, terutama di kalangan pegawai senior, juga menjadi tantangan dalam proses adopsi sistem ini. Untuk mengatasi hambatan tersebut, rekomendasi utama meliputi peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan berkelanjutan, serta pemeliharaan sistem secara rutin. Pengembangan lebih lanjut dari sistem SRIKANDI diharapkan dapat meningkatkan keberhasilan implementasi dan manfaatnya secara keseluruhan. Secara teoritis, temuan ini mendukung kerangka teori Sistem Informasi dan manajemen arsip elektronik, menegaskan pentingnya kesiapan teknologi dan sumber daya manusia dalam keberhasilan digitalisasi birokrasi. Implikasi kebijakan yang disarankan

meliputi peningkatan infrastruktur, penguatan pelatihan SDM, dan peningkatan keamanan data untuk memastikan keberlanjutan dan keamanan sistem. Dengan pengembangan yang tepat, SRIKANDI berpotensi menjadi solusi efektif dalam meningkatkan efisiensi dan kolaborasi di lingkungan pemerintahan Indonesia..

### 3. Metode Pengukuran dengan menggunakan metode EUCS

Pada kesempatan kali ini penulis akan menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Alasan saya menggunakan metode ini karena Doll & Torkzadeh (1988) adalah pencetus pertama metode EUCS. Penerapan metode EUCS di website *e learning* di IAIN Pekalongan dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dan wawancara untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan indikator EUCS. Sistem ini dikembangkan agar dapat mendukung proses pembelajaran daring selama pandemi, dengan fokus pada aspek konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu berikut 5 dimensi EUCS.



Gambar II. 1 Model EUCS (Yulianti & Widayanti, n.d.).

#### a) *Content*

Dimensi *content* dalam model EUCS digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap kepuasan pengguna yang ditinjau

dari isi sistem. Content merupakan faktor penentu kepuasan pada EUCS berdasarkan dimensi isi (content) user merasa bahwa sistem yang digunakan mudah dimengerti, pada sistem terdapat content laporan yang dapat dipilih priode waktunya, secara keseluruhan sistem informasi yang ditampilkan oleh sistem memenuhi kepuasan pengguna dari sisi isi, meskipun berdasarkan hasil wawancara terhadap satu narasumber yang merasa bahwa sistem tidak digunakan secara maksimal sehingga beberapa informasi dirasa sulit untuk didapatkan. Berdasarkan penelitian tersebut dapat diketahui bahwa model EUCS dapat digunakan untuk mengevaluasi apakah pengguna puas terhadap isi yang terdapat pada sebuah sistem informasi.

*b) Format*

Model evaluasi sistem informasi model EUCS dapat digunakan untuk menilai kepuasan pengguna sistem informasi berdasarkan tampilan dan estetika dari antarmuka sistem informasi. Format dari sistem informasi SRIKANDI DPRD Kabupaten Magetan berperan penting bagi pengguna sistem, karena berkaitan dengan apa yang pengguna akan saksikan pada layar sistem informasi saat digunakan dalam serah terima surat dan disposisi surat.

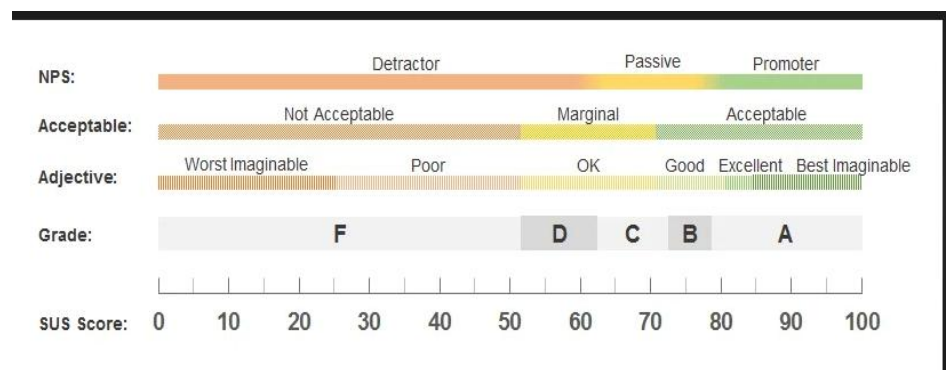
#### 4. Metode Pengukuran dengan Menggunakan Metode SUS

Metode SUS (*System Usability Scale*) adalah salah satu alat ukur yang paling populer, "murah", dan efektif untuk menilai aspek kegunaan (*usability*) suatu sistem atau produk. Dibuat oleh John Brooke pada tahun 1986, metode ini sering disebut sebagai *quick and dirty usability scale* karena kemampuannya memberikan hasil yang akurat secara cepat dengan jumlah responden yang relatif kecil (bahkan mulai dari 8-12 orang saja) (Yani et al., 2025).

System Usability Scale (SUS) merupakan instrumen evaluasi kegunaan yang terdiri dari 10 butir pernyataan dengan skala Likert 1–5, mulai dari Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju. Pernyataan-pernyataan dalam SUS disusun secara selang-seling antara kalimat positif dan negatif untuk meminimalkan bias jawaban responden. Kesepuluh pernyataan tersebut mencakup berbagai aspek kegunaan sistem, seperti frekuensi penggunaan, tingkat kemudahan dan kerumitan, kebutuhan akan bantuan teknis, konsistensi sistem, integrasi fitur, kemudahan dipelajari oleh pengguna lain, tingkat kebingungan saat penggunaan, kelancaran interaksi, serta kebutuhan adaptasi awal sebelum sistem dapat digunakan secara optimal.

System Usability Scale (SUS) digunakan sebagai alat pengukuran tingkat kebergunaan (*usability*) yang tepat untuk mengevaluasi aplikasi SRIKANDI. Hal ini sejalan dengan ketentuan Peraturan Wali Kota Magelang Nomor 74 Tahun 2022 yang mewajibkan seluruh Organisasi

Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kota Magelang menggunakan aplikasi SRIKANDI mulai tahun 2024, sehingga diperlukan pengukuran usability untuk memastikan aplikasi dapat digunakan secara efektif oleh pengguna. Tinggi atau rendahnya tingkat usability aplikasi SRIKANDI dipengaruhi oleh lima aspek utama, yaitu kemudahan dipelajari (learnability), efisiensi penggunaan (efficiency), kemudahan diingat (memorability), tingkat kesalahan dan keamanan (errors), serta tingkat kepuasan pengguna (satisfaction). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan SUS sebagai instrumen utama untuk mengukur dan menganalisis tingkat kebergunaan aplikasi SRIKANDI.

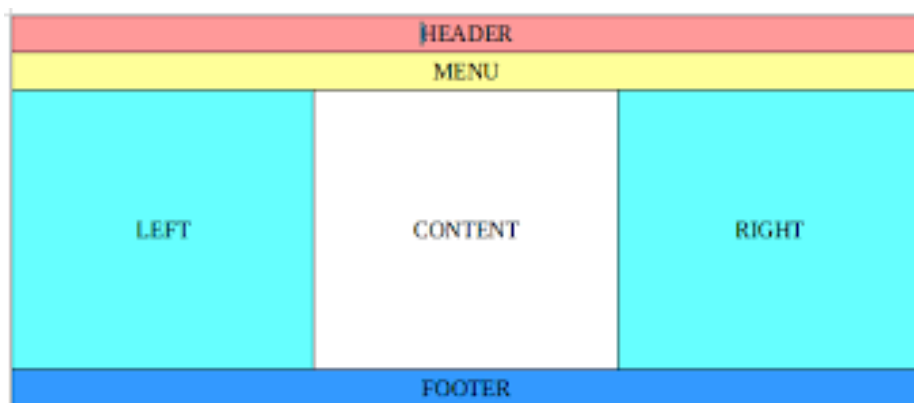


Gambar II. 2 Model SUS  
(Jeff Sauro, PhD, 2025)

## 5. Website

*Website* adalah halaman-halaman web yang saling terhubung dan dapat diakses melalui internet dengan menggunakan *browser*. *Website* dapat berisi tentang *teks*, gambar, video, animasi, dan elemen lainnya yang sesuai dengan konten. *Website* memiliki beberapa fungsi yang paling utama dan berkaitan dengan penelitian ini yaitu terkait dengan

fungsi transaksi (Sulistiani, 2018). *Website* dapat digunakan sebagai sarana transaksi bisnis, misalnya toko *online*, pembayaran digital, dan layanan pemesanan. *Website* memiliki manfaat yang antara lain sebagai media informasi, komunikasi, promosi, transaksi bisnis, dan pusat data yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja (Rerung, 2018). Sebuah *website* terdiri dari berbagai elemen yang bekerja sama untuk menyajikan



informasi layanan, atau interaksi kepada pengguna. Berikut adalah struktur atau komponen utama sebuah *website* seperti pada gambar 2.2 (Hasugian et al., 2025).

Gambar II. 3 Struktur Utama Website

(Hasugian et al., 2025).

a) Komponen *Front-End* (Antarmuka Pengguna)

Bagian yang berinteraksi langsung dengan pengguna.

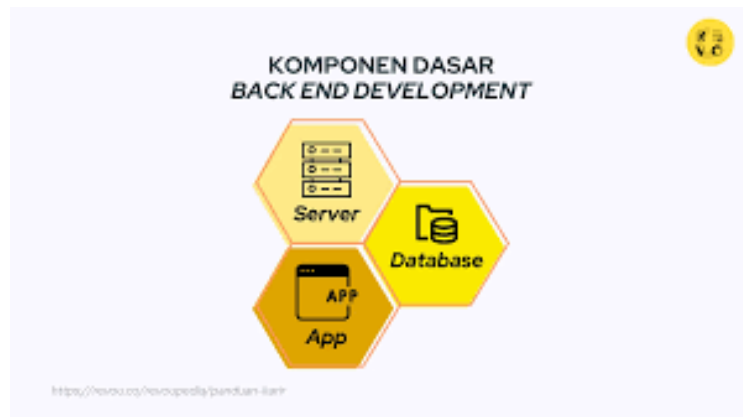
- 1) *Header* merupakan bagian atas website yang biasanya berisi logo, menu, navigasi, dan elemen branding.
- 2) Menu navigasi dapat memudahkan pengguna untuk berpindah antar halaman.

- 3) *Hero section* merupakan bagian utama di *homepage* yang menampilkan pesan utama atau promosi.
- 4) *Content Area* yang berisikan teks, gambar, video, dan elemen lainnya.
- 5) *Footer* merupakan bagian bawah *website* yang biasanya berisi informasi kontak, hak cipta, dan tautan penting lainnya.

b) Komponen *Back-End* (Fungsi dan Sistem *Website*)

Bagian yang bekerja di belakang layar untuk menjalankan *website*.

- 1) *Database* digunakan sebagai tempat penyimpanan data seperti pengguna, artikel, atau produk.
- 2) *Server* dan *Hosting* menyediakan tempat untuk menyimpan dan menjalankan *website*.
- 3) *Content Management System* (CMS) seperti *WordPress*, *Joomla* atau *Drupal* yang dapat memudahkan pengelolaan konten.
- 4) *Framework* dan Bahasa Pemrograman seperti HTML, CSS, *Java Script*, *PHP*, *Python* atau *Node.js* untuk membangun *website*.



Gambar II. 4 Komponen Dasar *Back End Development*  
(Yudha, n.d.).

## 6. SPSS

SPSS adalah perangkat lunak statistik yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis data penelitian (Inayah et al., n.d.). Analisis data dalam penelitian kuantitatif dilakukan dengan teknik statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis serta menarik kesimpulan berdasarkan data yang telah dikumpulkan.

Dalam konteks penelitian yang menggunakan System Usability Scale (SUS), SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) digunakan untuk melakukan analisis statistik, seperti uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis deskriptif terhadap data kuesioner. Penggunaan SPSS bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan memiliki tingkat keandalan dan keakuratan sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam konteks penelitian menggunakan System Usability Scale (SUS), SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) biasanya digunakan untuk menguji validitas dan

reliabilitas instrumen, serta melakukan analisis deskriptif untuk menentukan kategori skor akhir.

#### 7. Uji Validitas

Uji validitas adalah proses pengujian untuk mengetahui apakah instrumen penelitian (kuesioner/pertanyaan) benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono tahun 2022 (Iii & Penelitian, 2022). Uji validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti melalui instrumen penelitian. Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Sugiyono (2022), instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat.

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment, dengan cara membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel pada taraf signifikansi 0,05. Apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka butir pernyataan dinyatakan valid (Ghozali, 2021), (Loindong et al., 2023).

#### 8. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengetahui tingkat konsistensi dan kestabilan suatu instrumen penelitian. Instrumen dikatakan reliabel apabila memberikan hasil yang sama atau konsisten ketika digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama menurut

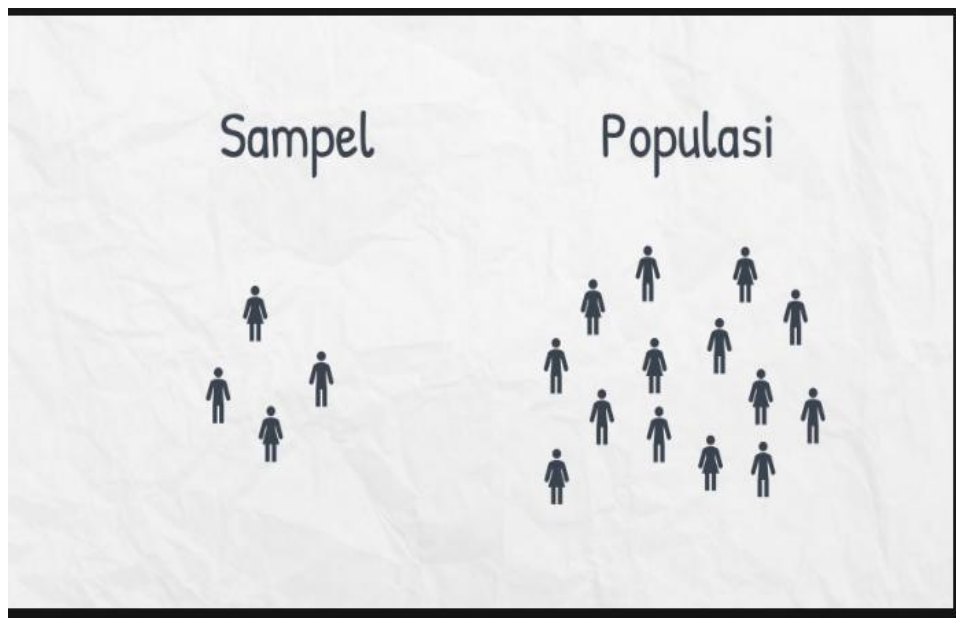
Sugiyono(2022), (Ratag et al., 2023). Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian apabila digunakan berulang kali. Menurut Ghazali (2021), reliabilitas instrumen dapat diukur menggunakan koefisien Cronbach's Alpha.

Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha  $\geq$  0,70. Hal ini sejalan dengan pendapat George dan Mallery (2003) yang menyatakan bahwa nilai Cronbach's Alpha  $\geq$  0,70 termasuk dalam kategori acceptable atau dapat diterima.

#### 9. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh. Sampling jenuh merupakan teknik penentuan sampel apabila seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel penelitian. Teknik ini digunakan karena jumlah populasi relatif terbatas, sehingga memungkinkan peneliti untuk menjadikan seluruh populasi sebagai responden. Dengan menggunakan sampling jenuh, penelitian diharapkan dapat menggambarkan kondisi populasi secara menyeluruh dan mengurangi potensi bias dalam pemilihan sampel (Sugiyono, 2022) Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh, yaitu teknik penentuan sampel dengan cara mengikutsertakan seluruh anggota populasi sebagai responden. Teknik ini dipilih karena jumlah populasi pengguna sistem relatif terbatas, sehingga

seluruh pengguna dapat dijangkau dan dilibatkan dalam penelitian. Menurut Sugiyono tahun 2002 sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang,



Gambar II. 5 Teknik Sampling (Sugiyono, 2022)

menunjukkan perbedaan antara populasi dan sampel dalam teknik sampling. Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan tujuan penelitian, sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili karakteristik populasi tersebut. Pengambilan sampel dilakukan untuk mempermudah proses penelitian, menghemat waktu, tenaga, dan biaya, tanpa mengurangi tingkat keakuratan data yang diperoleh.

### C. Tabel Keaslian Penelitian

Tabel II. 1 Keaslian Penelitian

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
1.	"Evaluasi Website Pal TV Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction	Jurnal, J., Teknik, I., Komputer, E., Nyoman, N., Wulandari, S., Arthana, I. K. R., Arna, G., & Saskara, J. (2025).	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna seperti content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness, serta memberikan rekomendasi perbaikan agar website dapat lebih memenuhi kebutuhan pengguna dan	Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap website PalTV masih perlu ditingkatkan, terutama pada variabel format, ease of use, dan timeliness yang menunjukkan kategori	Hasil penelitian menunjukkan bahwa website Pal TV memiliki tampilan dan respon yang baik, serta konten dan akurasi yang cukup memuaskan. Namun, variabel format, ease of use,	Pada penelitian ini memiliki perbedaan pada metode yang digunakan untuk penelitian Pal TV menggunakan 5 dimensi <i>EUUS</i> ( <i>Format, Content, Accuracy, Ease Of Use Dan Timelines</i> ) sedangkan pada

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
			meningkatkan eksistensinya kembali.	kurang puas. Meskipun ada aspek yang sudah baik seperti konten dan akurasi, perbaikan pada tampilan antarmuka, navigasi, dan kecepatan akses	dan timeliness masih perlu perbaikan agar pengguna lebih puas. Disarankan untuk meningkatkan tampilan, navigasi, dan kecepatan penyajian informasi agar website dapat kembali optimal dan memenuhi harapan pengguna.	penelitian saya menggunakan 2 dimensi yaitu konten dan format.

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
2.	Evaluasi Kualitas Pengalaman Pengguna Aplikasi Duolingo Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS)	Anam Khoirul, Sri Yanthy Yosepha. (2024), jurnalmanajemen	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui alur dan tata cara penggabungan 2 metode EUCS Dan SUS	Berdasarkan rangkuman dari berbagai studi dan evaluasi terhadap aplikasi Duolingo, dapat disimpulkan bahwa Duolingo menunjukkan tingkat kegunaan dan kepuasan pengguna yang tinggi. Pengguna, terutama yang berusia 18-24 tahun, merasa puas	Saran dari penelitian ini adalah kelemahan Duolingo meliputi peluang untuk meningkatkan fitur dan pengalaman pengguna, terutama bagi pengguna usia lebih tua. Selain itu, meskipun skor SUS menunjukkan tingkat kegunaan yang baik, masih	Penelitian ini menggunakan metode EUCS dan SUS sedangkan pada penelitian saya membatasi 5 dimensi EUCS yang sebelumnya adalah ( <i>Format, Content, Accuracy, Ease Of Use Dan Timelines</i> ) Menjadi <i>Content</i> dan <i>Format</i> saja

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
					ada ruang untuk peningkatan agar lebih optimal	dan mengganti peran <i>Ease of use</i> dengan metode SUS
3.	Evaluasi Penggunaan Website Srikandi dalam Pengelolaan Arsip Berbasis Elektronik pada Dinas Komunikasi, Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Pesawaran		mengevaluasi tingkat kegunaan dan kepuasan pengguna terhadap website Srikandi di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran, serta memberikan rekomendasi pengembangan guna mendukung pengelolaan	website Srikandi di Dinas Kominfo Pesawaran memiliki tingkat kegunaan dan kepuasan pengguna yang valid dan reliabel, serta dapat digunakan untuk meningkatkan pengelolaan arsip	rendahnya tingkat penggunaan dan adopsi website Srikandi oleh pegawai, yang dapat menghambat efektivitas sistem pengarsipan elektronik. Selain itu, perlu	Pada penelitian yang saya lakukan memiliki perbedaan pada tata cara penelitian yang di gunakan yaitu pada metodenya dengan membatasi ( <i>Ease Of Use, Timeline Dan Accuracy</i> ) dan

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
	Menggunakan Pendekatan System Usability Scale (SUS) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)		arsip elektronik dan transformasi digital di lingkungan pemerintahan.	elektronik dan mendukung transformasi digital pemerintahan melalui rekomendasi pengembangan sistem.	peningkatan pelatihan dan sosialisasi agar pengguna lebih memahami manfaat dan cara penggunaan sistem ini	hanya mengambil 2 dimensi antara lain format dan <i>content</i> sedangkan untuk metode SUS menggantikan peran <i>Ease Of Use</i> di karenakan memiliki kesamaan <i>Usability</i>
4.	Judul dari dokumen tersebut adalah "Analysis of Usability Using		untuk mengukur tingkat usability dari aplikasi PRICILIA menggunakan metode heuristic evaluation	evaluasi usability menggunakan metode heuristic evaluation dan pengukuran	menganalisis usability aplikasi PRICILIA menggunakan	Penelitian ini memiliki perbedaan pada objek penelitian yaitu

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun</b>	<b>Tujuan Penelitian</b>	<b>Kesimpulan</b>	<b>Saran atau Kelemahan</b>	<b>Perbandingan</b>
	Heuristic Evaluation Method and Measurement of SUS on PRICILIA Application		dan System Usability Scale (SUS), serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki agar aplikasi dapat lebih efektif, efisien, dan memuaskan pengguna	dengan SUS, aplikasi PRICILIA masih memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna. Skor SUS rata-rata sebesar 55,13 menunjukkan bahwa aplikasi berada pada kategori marginal rendah, dengan prioritas perbaikan pada aspek Error	heuristic evaluation dan SUS. Ditemukan 105 masalah, terutama pada Error Prevention dan Recognition, dengan skor SUS rata-rata 55,13 yang menunjukkan usability rendah. Aplikasi perlu perbaikan signifikan, seperti	metode yang di gunakan tidak memakai EUCS dan objek penelitian

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
				Prevention (H5) dan Recognition Rather Than Recall (H6) yang memiliki tingkat keparahan cukup tinggi	menyederhanakan navigasi, meningkatkan kontrol pengguna, dan menambah fitur laporan kehadiran. Disarankan untuk melakukan redesign agar lebih efektif dan memuaskan pengguna	
5.	Analisis Pengaruh Desain UI Aplikasi Pemesanan Makanan		menganalisis pengaruh desain antarmuka pengguna (UI) pada aplikasi	dapat disimpulkan bahwa desain antarmuka pengguna	perlunya peningkatan aspek desain UI agar lebih	kedua studi sama-sama menitikberatkan

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun</b>	<b>Tujuan Penelitian</b>	<b>Kesimpulan</b>	<b>Saran atau Kelemahan</b>	<b>Perbandingan</b>
	terhadap Kepuasan Pengguna dengan A/B Testing dan EUCS		pemesanan makanan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana variasi desain UI dapat meningkatkan pengalaman visual dan kenyamanan pengguna, serta untuk mengevaluasi preferensi pengguna melalui metode A/B Testing dan model EUCS	(UI) memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pemesanan makanan. Desain alternatif yang dikembangkan, yang lebih informatif, menarik, dan mudah digunakan, terbukti mendapatkan preferensi yang lebih tinggi melalui metode	informatif, menarik, dan mudah digunakan untuk meningkatkan kepuasan pengguna	pada pengukuran kepuasan pengguna melalui metode evaluasi sistem antarmuka. Namun, penelitian tentang website Srikandi lebih spesifik pada evaluasi sistem digital layanan pemerintahan, sedangkan judul tersebut fokus pada aplikasi pemesanan

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
				<p>A/B Testing dan evaluasi model EUCS.</p> <p>Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan aspek visual dan penyajian informasi dalam UI dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan secara keseluruhan</p>		<p>makanan.</p> <p>Keduanya menegaskan pentingnya desain UI yang berorientasi pengguna untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan.</p>