JURNAL ILMIAH SISTEM INFORMASI (JUSI)
VOL 4, No. 2, Mei 2025, pp. 89 - 98
p-ISSN: 2803-1507 (media cetak) | e-ISSN: 2803-1531 (media online)
Link Publikasi: https://ejurnal.provisi.ac.id/index.php/JUISI/issue/view/134

User Satisfaction Analysis of the Central Lombok Regency Agriculture Office Website Using the EUCS Method

Nuri Dinda Lestari[1], Ahmad Tantoni[2]

[1,2] Program Studi Sistem Informasi, STMIK Lombok

Jl. Basuki Rahmat No.150 Praya Tengah 83511, Lombok, Indonesia

e-mail: nuridinda481@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History:

Received: 14 Mei 2025
Revised: 18 Mei 2025
Accepted: 19 Mei 2025
Published: 21 Mei 2025

ABSTRACT

The Agricultural Office of Central Lombok Regency is a government institution that utilizes a website to provide information regarding various agricultural services to the public. This website is used by both the staff of the Agricultural Office and the public. To assess the level of user satisfaction with the website of the Agricultural Office of Central Lombok Regency, this study employs the End User Computing Satisfaction (EUCS) method, which measures satisfaction through five dimensions: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. The purpose of this study is to evaluate the extent of user satisfaction with the website using a Likert scale as the measurement tool. Data were collected through a questionnaire distributed to 55 respondents, consisting of both the staff of the Agricultural Office and the public who use the website. The results show that the level of user satisfaction with the website of the Agricultural Office of Central Lombok Regency falls into the "agree" category for all dimensions examined. The average satisfaction percentages for each dimension are as follows: Content (78.18%), Accuracy (75.2%), Format (76%), Ease of Use (74%), and Timeliness (75%). The Content dimension showed the highest percentage, indicating that the completeness and relevance of the information on the website significantly influence user satisfaction. Based on these findings, it is recommended to improve the website's interface and update the information regularly to enhance the user experience. This study provides a clear picture of user satisfaction with the website of the Agricultural Office of Central Lombok Regency and can serve as a reference for future website development.

Keywords: *User Satisfaction, Agriculture Department Website, End-User Computing Satisfaction (EUCS), Information System Evaluation.*

Abstrak

DOI: https://doi.org/10.51903/cktj5e25

p-ISSN: 2803-1507 e-ISSN: 2803-1531

Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah merupakan instansi pemerintah yang memiliki website sebagai sarana untuk memberikan informasi mengenai berbagai layanan pertanian kepada masyarakat. Website ini digunakan oleh pegawai Dinas Pertanian serta masyarakat umum. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap website Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah, penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang mengukur kepuasan melalui lima dimensi: *Content, Accuracy, Format, Ease of Use*, dan *Timeliness*. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana kepuasan pengguna terhadap website tersebut dengan menggunakan skala Likert sebagai alat ukur. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 55 responden, yang terdiri dari pegawai Dinas Pertanian dan masyarakat yang menggunakan website. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap website Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah berada pada kategori "setuju" untuk seluruh dimensi yang diteliti. Rata-rata persentase kepuasan pengguna adalah sebagai berikut: *Content* (78,18%), *Accuracy* (75,2%), Format (76%), *Ease of Use* (74%), dan *Timeliness* (75%). Dimensi Content menunjukkan persentase tertinggi, yang menunjukkan bahwa kelengkapan dan relevansi informasi pada website memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil analisis ini, disarankan untuk melakukan perbaikan pada antarmuka website, serta memperbarui informasi secara berkala untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Penelitian ini memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap website Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah dan dapat dijadikan acuan dalam pengembangan website ke depannya.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Website Dinas Pertanian, End-User Computing Satisfaction (EUCS), Evaluasi Sistem Informasi.

1. PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin berkembang, penggunaan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk pemerintahan. Pemerintah memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik, salah satunya melalui pengembangan website instansi pemerintahan. Website yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyedia informasi, tetapi juga harus mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam aspek kepuasan dan kemudahan akses [1].

Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pengguna terhadap website instansi pemerintahan sangat penting untuk menilai keberhasilan implementasi sistem informasi tersebut dengan pendekatan yang sesuai. Salah satu metode yang umum digunakan dalam menilai kepuasan pengguna adalah *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), yang merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Metode ini diterapkan dalam berbagai penelitian, termasuk dalam bidang pemerintahan dan layanan publik. EUCS terdiri dari lima konstruk utama, yaitu (1) *Content*, (2) *Accuracy*, (3) *Format*, (4) *Ease of Use*, dan (5) *Timeliness*. Kelima konstruk ini digunakan sebagai indikator dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan.Oleh karena itu, penerapan metode EUCS dalam menilai kepuasan pengguna terhadap website instansi pemerintah termasuk di dinas pertanian menjadi relevan dan signifikan [2].

Website memiliki dua peran utama dalam menyampaikan informasi. Pertama, website berfungsi sebagai alat kontrol manajemen yang memungkinkan pemantauan berbagai aktivitas yang dilakukan oleh Dinas Pertanian. Kedua, website juga berperan sebagai sarana layanan interaktif yang memungkinkan para pengguna atau pemangku kepentingan mengakses beragam informasi. Website ini menjadi jembatan komunikasi antara pemerintah, petani, akademisi, dan masyarakat umum untuk memperoleh informasi terkait kebijakan pertanian, program bantuan, inovasi teknologi pertanian, hingga data harga komoditas. Kehadiran website diharapkan dapat mempercepat proses penyebaran informasi secara transparan dan mudah diakses oleh seluruh pihak yang berkepentingan, termasuk instansi pemerintahan. Pemanfaatan teknologi oleh pemerintah bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, salah satunya melalui pengembangan situs web resmi. Website yang optimal tidak hanya menyajikan informasi, tetapi juga harus mampu memenuhi kebutuhan pengguna dengan menyediakan akses yang mudah serta meningkatkan kepuasan pengunjungnya [3].

Website Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah merupakan sebuah sistem informasi yang dirancang untuk menunjang pelayanan publik serta menyebarluaskan informasi pertanian kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Lombok Tengah. Meskipun demikian, keberadaan website ini tidak secara otomatis menjamin bahwa seluruh informasi dan layanan yang disediakan dapat diterima dan dimanfaatkan dengan

p-ISSN: 2803-1507 e-ISSN: 2803-1531

optimal oleh pengguna. Keberhasilan sebuah website tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan informasi yang disajikan, tetapi juga oleh tingkat kepuasan pengguna dalam mengakses serta menggunakan layanan yang tersedia. Sampai saat ini, belum terdapat kajian yang secara khusus mengevalusi tingkat kepuasan pengguna terhadap website Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis kepuasan pengguna untuk menilai efektivitas website tersebut dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat serta sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan layanan di masa mendatang.

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna terhadap website Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi EUCS, yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis dimensi mana yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga dapat menjadi dasar pengembangan website ke depannya. Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah: bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap website Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah berdasarkan metode EUCS, dimensi EUCS mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, serta apa saja rekomendasi strategi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas website.

2. LANDASAN TEORI

2.2.1. Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, analisis didefinisikan sebagai penyelidikan terhadap suatu peristiwa atau tindakan guna memahami kondisi yang sebenarnya, dengan cara menguraikan suatu pokok menjadi bagian-bagian yang lebih kecil agar dapat diperoleh pemahaman yang lebih tepat dan menyeluruh [4]. Analisis juga dapat dipahami sebagai proses berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan antar komponen, dan fungsi masing-masing komponen dalam satu kesatuan [5].Sementara itu, menurut Syafnidawaty Analisis merupakan penjabaran dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam berbagai macam bagian komponennya dengan maksud agar kita dapat mengidentifikasi atau mengevaluasi berbagai macam masalah yang akan timbul pada sistem, sehingga masalah tersebut dapat ditanggulangi, diperbaiki atau juga dilakukan pengembangan [6]. Berdasarkan ketiga difinisi tersebut, analisis dapat disimpulkan sebagai suatu proses untuk membagi atau menguraikan suatu sistem atau permasalahan menjadi bagian-bagian yang lebih kecil. Tujuan dari proses ini adalah untuk mempermudah pemahaman terhadap sistem tersebut secara menyeluruh. Melalui analisis, kita dapat mengetahui komponen penyusun, hubungan antar bagian, serta fungsi masing-masing komponen.

2.2.2. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna dapat dipahami sebagai perbandingan antara harapan pengguna dan pengalaman yang diperoleh. Semakin besar kesesuaian antara keduanya, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, sedangkan semakin besar perbedaan antara harapan dan kenyataan, semakin rendah tingkat kepuasan yang timbul [1]. Dengan kata lain, kepuasan atau ketidakpuasan muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan awal dan pengalaman yang didapat setelah menggunakan suatu layanan atau sistem [7]. Dalam hal ini, kualitas informasi yang disajikan oleh sistem memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna [8].

2.2.3. Website

Website adalah Halaman-halaman yang disusun secara terstruktur dalam satu kesatuan domain atau subdomain, dan dapat diakses melalui internet oleh siapa saja selama perangkat yang digunakan memiliki koneksi jaringan atau internet. web berfungsi sebagai penyedia konten atau informasi, sedangkan internet berperan sebagai media transmisi yang menghubungkan pengguna dengan konten tersebut. Halaman web sendiri merupakan dokumen digital yang ditulis dalam format teks menggunakan bahasa markup seperti HTML atau XHTML. Dokumen ini kemudian diterjemahkan oleh aplikasi peramban (browser) menjadi tampilan grafis yang dapat dilihat dan dipahami oleh pengguna secara langsung. Informasi yang di sampaikan dapat berupa berbagai bentuk informasi digital, seperti teks, gambar, video, animasi, atau gabungan dari semuanya[9].

2.3. End User Computing Satisfaction (EUCS)

p-ISSN: 2803-1507 e-ISSN: 2803-1531

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan model yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi, dengan membandingkan ekspektasi dan keadaan saat ini dalam penggunaan sistem tersebut. Model ini berfokus pada aspek teknologi, khususnya pada isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Instrumen EUCS telah terbukti reliabel meskipun digunakan dalam berbagai bahasa [10].

Adapun lima dimensi utama dalam EUCS adalah sebagai berikut:

a. ***Content* (isi)**

Mengukur sejauh mana informasi dan fitur yang disediakan sistem sesuai dengan kebutuhan pengguna.

b. ***Accuracy* (keakuratan)**

Menilai keakuratan data yang dihasilkan sistem, termasuk minimnya kesalahan atau error dalam pemrosesan informasi.

c. **Format (format)**

Tampilan antarmuka dan tata letak informasi yang disajikan, dimana Format yang menarik dan mudah dipahami meningkatkan kenyamanan pengguna.

d. ***Ease-of-Use***

Menggambarkan kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem, mulai dari input data hingga pencarian informasi.

e. ***Timeliness***

Menilai ketepatan waktu sistem dalam menyajikan informasi dimana sistem yang responsif dan real-time cenderung memberikan kepuasan lebih tinggi [11].

3. TINJAUAN PUSTAKA

Marwati dan Krisbiantoro 2023 [1] melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem website akademik Universitas Amikom Purwokerto dengan mengadopsi pendekatan *End-User Computing Satisfaction (EUCS).* Metodologi yang digunakan bersifat kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa sebagai pengguna utama sistem. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi dalam model EUCS memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dua dimensi yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan tersebut adalah kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu. Selain itu, peneliti menyarankan pengembangan sistem difokuskan pada peningkatan keandalan dan kemudahan aksesibilitas guna menunjang layanan akademik secara optimal [1].

Holtrop dkk [12] meneliti kepuasan pengguna terhadap aplikasi mobile banking Livin' by Mandiri dengan menggunakan kerangka EUCS untuk mengidentifikasi faktor-faktor penentu kepuasan. Pendekatan kuantitatif dilakukan melalui survei terhadap mahasiswa di wilayah DKI Jakarta. Penelitian ini mengungkap bahwa akurasi informasi dan format penyajian data merupakan dua komponen yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu, antarmuka pengguna *(user interface)* juga ditemukan memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang nyaman dan interaktif [12].

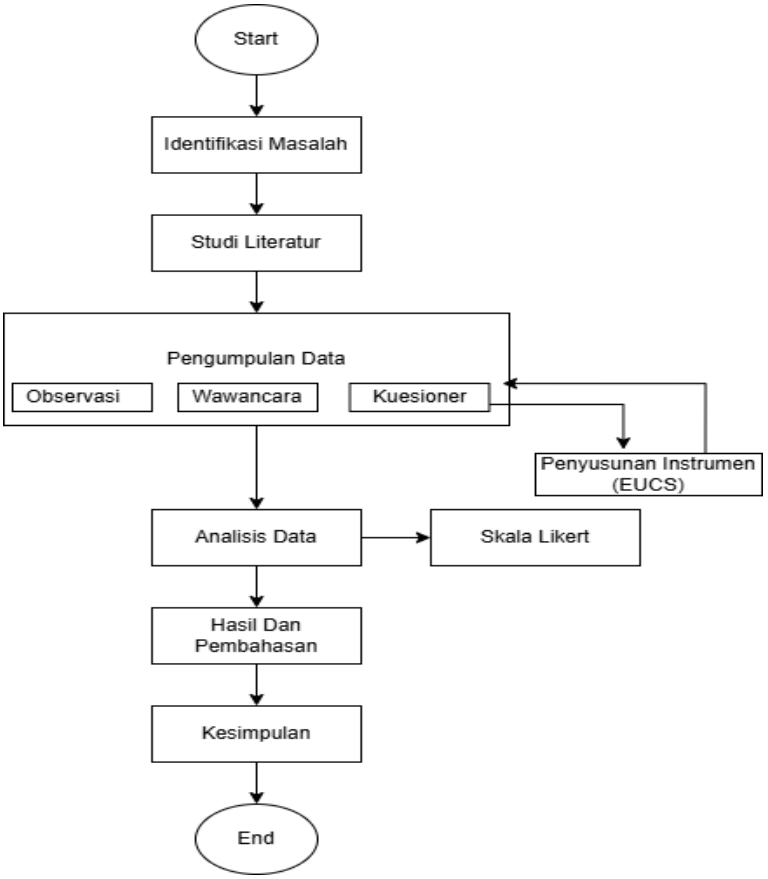
Penelitian yang dilakukan oleh Lestari dan Setyadi [3] memfokuskan pada evaluasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan website pelayanan publik di Kelurahan Rakit. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mendapatkan data dari pengguna layanan. Hasil kajian menunjukkan bahwa dua faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas konten informasi serta ketepatan waktu dalam penyampaian layanan. Rekomendasi dari penelitian ini menekankan pada perlunya peningkatan dalam kecepatan akses website serta perbaikan mutu informasi yang disampaikan agar pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien [3].

p-ISSN: 2803-1507 e-ISSN: 2803-1531

Pujana et al. [13] mengkaji tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem E-Rapor yang diterapkan di SMP Negeri 1 Sukasada, dengan menggunakan model EUCS sebagai acuan evaluatif. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif berbasis survei. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa konten informasi dan kemudahan dalam penggunaan sistem menjadi dua aspek yang paling dominan dalam memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Peneliti juga mengusulkan agar sistem dikembangkan dengan menambahkan fitur-fitur interaktif, sehingga dapat mempermudah pengguna seperti guru dan siswa dalam mengakses serta mengoperasikan sistem E-Rapor [13].

Dalam lingkup penerapan sistem informasi pada pemerintahan, No (2025) mengadakan studi mengenai kepuasan pengguna terhadap sistem e-government, khususnya dalam konteks pelayanan administrasi digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei yang melibatkan pegawai sebagai responden. Hasil studi menunjukkan bahwa akurasi informasi serta kemudahan penggunaan sistem merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem e-government, peneliti merekomendasikan peningkatan dalam struktur penyajian data, sehingga dapat menghadirkan pengalaman pengguna yang lebih jelas, terpercaya, dan mudah dipahami [14].

4. METODOLOGI PENELITIAN



Gambar 1. Alur Penelitian

4.1. Identifikasi masalah

Identifikasi permasalahan dilakukan dengan mendeskripsikan secara sistematis dan terukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Langkah ini bertujuan untuk merumuskan permasalahan yang terdapat pada objek penelitian, yaitu Website Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah.

4.2. Studi Literatur

p-ISSN: 2803-1507 e-ISSN: 2803-1531

Studi literatur adalah tahap penelitian yang bertujuan untuk memperdalam pemahaman terhadap topik yang diteliti dengan mengkaji berbagai sumber seperti jurnal ilmiah, buku, dan artikel yang berkaitan [15]. Dalam konteks penelitian ini, studi literatur dilakukan untuk menelaah teori-teori yang relevan guna mendukung analisis kepuasan pengguna terhadap website Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah.

4.3. Pengumpulan data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga metode, yaitu observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner.

a. Observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung penggunaan website Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah untuk melihat bagaimana sistem bekerja dan bagaimana pengguna berinteraksi dengan layanan yang tersedia.
b. Wawancara dilakukan kepada beberapa pengguna website untuk mengetahui pendapat mereka secara langsung terkait kepuasan penggunaan website.
c. Penyebaran kuesioner atau angkat yang disusun berdasarkan indikator dari model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

4.4. Skala Likert

Penelitian ini menggunakan skala *Likert* sebagai alat ukur untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap website Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah. Skala Likert terdiri dari lima tingkatan jawaban, yang masing-masing diberikan skor sebagaimana disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Skala Likert

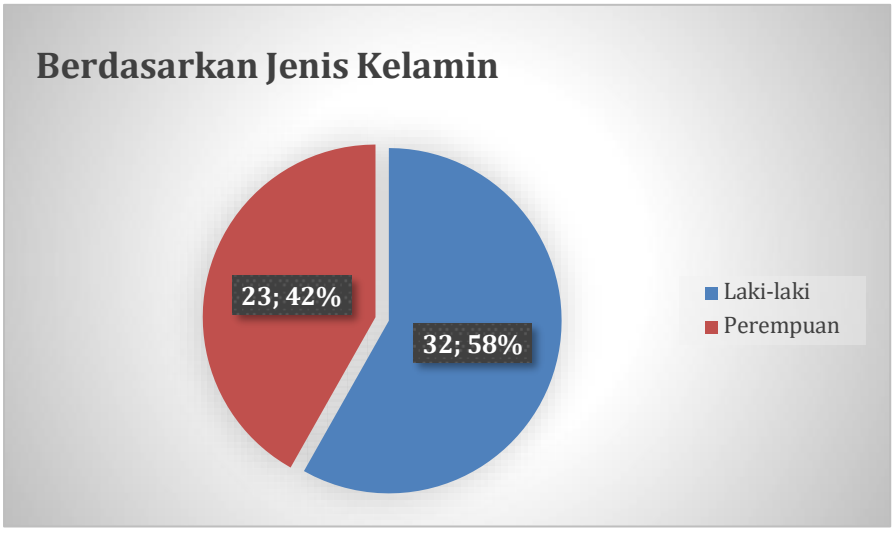
No	Jawaban	Skala Likert	Nilai Kategori
1	Sangat Setuju	5	81%-100%
2	Setuju	4	71%-80%
3	Cukup Setuju	3	41%-70%
4	Tidak Setuju	2	21%-40%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0%-20%

5. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden

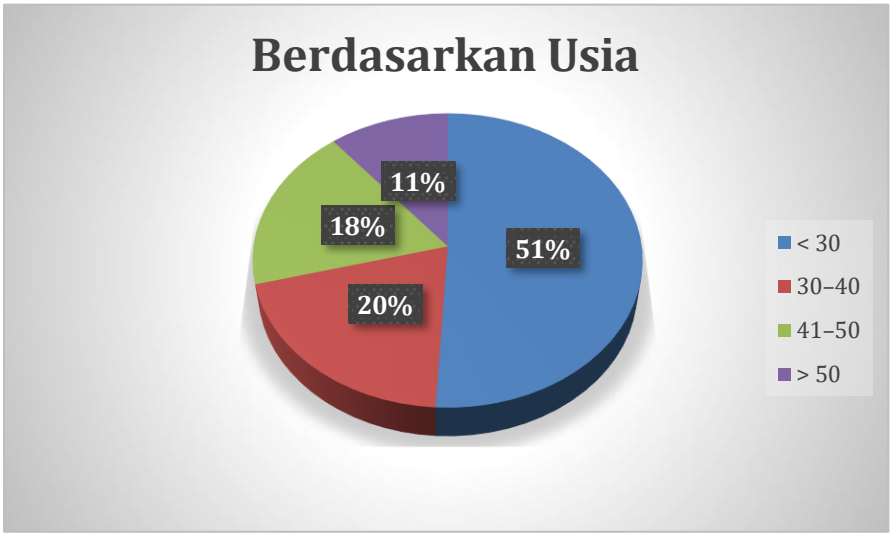
Responden dalam penelitian ini adalah pengguna website Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah, yang terdiri dari pegawai Dinas Pertanian dan masyarakat umum. Responden merupakan individu yang pernah mengakses dan menggunakan layanan informasi melalui website tersebut. Setiap responden diberikan kuesioner yang berisi sejumlah pernyataan yang harus dijawab sesuai dengan pendapat masing-masing. Jawaban diberikan berdasarkan pilihan yang telah disediakan dalam bentuk skala Likert. Jumlah responden yang mengisi dan mengembalikan kuesioner sebanyak 55 orang. Berdasarkan jenis kelamin maka responden dapat dibagi menjadi 2 kelompok yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah dan persentase responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 2 sebagai berikut.

p-ISSN: 2803-1507 e-ISSN: 2803-1531



Gambar 2. Responden berdasarkan jenis kelamin

Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat 32 atau 58% responden berjenis kelamin laki-laki dan 23 atau 42% responden dengan jenis kelamin perempuan. Adapun responden yang mengisis kuesioner berdasarkan dari berbagai macam usia, yaitu mulai dari usia 19 tahun sampai dengan usia 23 tahun. Adapun jumlah responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Responden berdasarkan usia

Berdasarkan gambar 3 diketahui bahwa responden dengan usia 19 tahun berjumlah 23 responden, kemudian yang berusis 20 tahun berjumlah 29, respondn yang berusia 21 tahun berjumlah 20 responden, responden dengan usia 22 tahun berjumlah 15 responden dan yang berusia 23 berjumlah 9 responden.

5.2 Analisis Data

Dari kuesioner yang disebarkan kepada 55 responden yang merupakan pengguna *Website Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah*, peneliti terlebih dahulu melakukan rekapitulasi data responden. Rekapitulasi jawaban responden dilakukan berdasarkan masing-masing variabel dalam penelitian. Tingkat kepuasan pengguna terhadap website diukur menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang terdiri dari lima variabel, yaitu ***Content, Accuracy, Format, Ease of Use,*** dan ***Timeliness***. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban, yaitu 1 (Sangat Tidak Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Cukup Setuju), 4 (Setuju) dan 5 (Sangat Setuju).

p-ISSN: 2803-1507 e-ISSN: 2803-1531

Tabel 2. Nilai Skala Likert

No	Jawaban	Skala Likert	Nilai Kategori
1	Sangat Setuju	5	81%-100%
2	Setuju	4	71%-80%
3	Cukup Setuju	3	41%-70%
4	Tidak Setuju	2	21%-40%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0%-20%

Untuk menganalisis variabel-variabel tersebut dari skor rata-rata jumlah skor dari komponen masing-masing variabel kemudian membuat interval untuk masing-masing nilai setiap variabel menggunakan rumus (1).

$$P = \sum \frac{SH}{SK} \times 100\% \quad (1)$$

Keterangan:

P : Mencari Besaran Informasi
SH : Skor Ideal Hasil Pengumpulan Data Variable
SK : Menentukan Besaran Skor Kriterium

Tabel 3. Hasil Kepuasan Berdasarkan Skala Likert

NO	Keterangan	nilai		
Variabel		SH	SK	P
1	Content	1.075	1.375	78.18%
2	Accuracy	1.034	1.375	75.2%
3	Format	1.046	1.375	76%
4	Ease Of Use	1.018	1.375	74%
5	Timelines	1.029	1.375	75%
Total		5.202	6.875	

Berdasarkan tabel 3 atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pada variable Content benilai 78.18% dimana hasil tersebut berada pada kategori 71%-80% yang berarti setuju, kemudian variable accuracy bernilai 75.2% yang dimana hasil tersebut berada pada kategori 71%-80% yang berarti setuju, kemudian variable Format/tampilan bernilai 76% dimana hasil tersebut bernilai 71%-80% yang berarti setuju, adapun di variable Ease of use/ kemudahan bernilai 74% dimana hasil tersebut berada pada kategori 71%-80% yang berarti setuju, yang terakhir variableTimelines/waktu bernilai 75% yang dimana hasil tersebut berada pada kategori 71%-80% yang berarti setuju.

Table 4. Distribusi frekuensi EUCS

NO	Variabel	(SS)5	(S)4	(N)3	(TS)2	(STS)1
1	Content	89	108	58	4	16
2	Accuracy	60	115	82	10	8
3	Format	65	122	67	11	10
4	Easy of use	82	89	67	14	23
5	Timelines	65	109	76	15	10
Total		361	543	350	54	67

Tabel 4 menunjukkan distribusi jawaban responden terhadap lima variabel kepuasan pengguna berdasarkan model EUCS, yaitu *Content, Accuracy, Format, Easy of Use*, dan *Timeliness*. Setiap responden memberikan penilaian pada skala *Likert* 1–5, dengan nilai 5 berarti sangat setuju dan 1 berarti sangat tidak setuju.

p-ISSN: 2803-1507 e-ISSN: 2803-1531

5.2.1 Perhitungan Skor Kepuasan Pengguna

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap website Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah, digunakan rumus (2).

$$P = \sum \frac{SH}{SK} \times 100\% \quad (2)$$

Di mana, **SH (Skor Hasil)** adalah skor aktual dari total responden, dihitung dari:

$$SH : (361 \times 5) + (543 \times 4) + (350 \times 3) + (54 \times 2) + (67 \times 1)$$

$$= 1.805 + 2.172 + 1.050 + 108 + 67 = 5.202$$

SK (Skor Kepuasa Ideal) adalah skor maksimal yang dihitung dari nilai tertinggi skala Likert (5) dikalikan dengan jumlah total responden, yaitu:

$$SK : 5 \times 1.375 \qquad = 6.875$$

P (Persentase Kepuasan): Mengukur berapa persen skor aktual terhadap skor ideal:

$$P = \frac{5.202}{6.875} \times 100\% = 76\%$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna sebesar 76%, yang termasuk dalam kategori **puas**. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, pengguna merasa cukup puas terhadap layanan dan konten yang disediakan oleh website Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah. Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk perbaikan, khususnya pada aspek kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu informasi yang memiliki distribusi nilai lebih rendah dibandingkan variabel lainnya.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap website Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah berada pada kategori "setuju" pada seluruh dimensi yang diteliti, yaitu konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Seluruh dimensi memperoleh persentase skor dalam rentang 71% hingga 80%, yang mencerminkan bahwa secara umum pengguna merasa puas terhadap layanan dan informasi yang disediakan melalui website tersebut. Di antara kelima dimensi tersebut, aspek konten memperoleh persentase tertinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa kelengkapan, relevansi, dan manfaat informasi yang disajikan menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar pengelola website Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah melakukan optimalisasi terhadap kualitas konten informasi yang disajikan, mengingat aspek ini memiliki pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, perlu dilakukan penyempurnaan pada aspek kemudahan penggunaan melalui penyederhanaan navigasi dan peningkatan desain antarmuka agar lebih user-friendly. Pembaruan informasi secara berkala juga penting dilakukan untuk menjaga akurasi dan relevansi data yang ditampilkan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan melibatkan jumlah responden yang lebih beragam serta mempertimbangkan penggunaan metode evaluasi tambahan guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan mendalam.

Ucapan Terima Kasih

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga jurnal ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis mengucapkan terima kasih kepada **Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah**, khususnya kepada seluruh pegawai di **Bidang Umum dan Sekretariat Kepegawaian**, yang telah memberikan kesempatan, bimbingan, serta pengalaman berharga selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada **Bapak Ahmad Tantoni, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing**, serta **keluarga tercinta** atas doa, dukungan, dan semangat yang tak pernah putus. Sebagai penutup, penulis memberi apresiasi kepada diri sendiri yang telah mampu bertahan, belajar, dan tumbuh selama proses ini. *"Langkah kecil hari ini adalah pondasi bagi keberhasilan besar di masa depan."*

7. DAFTAR PUSTAKA

[1] E. Marwati and D. Krisbiantoro, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Web Students Universitas

p-ISSN: 2803-1507 e-ISSN: 2803-1531

Amikom Purwokerto Menggunakan Metode Eucs," *J. Inf. Syst. Manag.*, vol. 4, no. 2, pp. 67–72, 2023.

[2] M. I. Salis, M. W. Rafif, and R. Ardiansyah, "Analisis Sistem Informasi Website E-Campus UNSIKA dengan Pendekatan EUCS," *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 7, pp. 390–396, 2024, [Online]. Available: https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/12393%0Ahttps://www.jptam.org/index.php/jptam/article/download/12393/9542

[3] F. A. Lestari and R. Setyadi, "Analisis Kepuasan Layanan Website Kelurahan Rakit Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.*, vol. 8, no. 4, pp. 7680–7686, 2024.

[4] kbbi, "pengertian analisis," kbbi. Accessed: Apr. 22, 2025. [Online]. Available: https://kbbi.web.id/analisis

[5] Komaruddin, *Ensilopedia Manajemen*, 5th ed. Jakarta: Bumi, 2001.

[6] Syafnidawaty, "ANALISIS." [Online]. Available: https://raharja.ac.id/2020/11/14/analisis/

[7] K. Rifai'i, *Kepuasan Konsumen*. 2020. [Online]. Available: http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB II.pdf

[8] N. Sari, E. Ervianingsih, and I. Zahran, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen RS 'X' Kota Palopo," *J. Surya Med.*, vol. 9, no. 2, pp. 219–224, 2023, doi: 10.33084/jsm.v9i2.5698.

[9] D. R. Anamisa and Fifin Ayu Mufarroha, *Dasar Pemrograman WEB Teori dan Implementasi : HTML,CSS,Javascript,Bootstrap*, Cetakan 1. Malang: Media Nusa Creative(MNC), 2020. Accessed: Apr. 25, 2025. [Online]. Available: https://books.google.co.id/books?id=-k2eEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

[10] S. Q. Control, S. Product, and E. Standard, "End User Computing Statisfaction," pp. 11–27, 1991.

[11] I. Kurniawan, "End User Computing Satisfaction – School of Information Systems." Accessed: Apr. 23, 2025. [Online]. Available: https://sis.binus.ac.id/2020/05/01/end-user-computing-satisfaction/

[12] R. Holtrop, S. H. Wijoyo, and D. C. A. Nugraha, "Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin by Mandiri Menggunakan Metode EUCS (Studi Kasus Mahasiswa di DKI Jakarta)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 9, no. 4, 2025.

[13] G. Pujana, I. M. A. Pradnyana, and I. K. R. Artha, "Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) Di SMP Negeri 1 Sukasada," *KARMAPATI (Kumpulan Artik. Mhs. Pendidik. Tek. Inform.*, vol. 12, no. 1, pp. 57–66, 2023.

[14] V. No, "Jurnal Ilmu Komputer Revolusioner END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DI DINAS," vol. 9, no. 1, pp. 9–15, 2025.

[15] I. Kurniasih and D. Pibriana, "Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 1, pp. 181–198, 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i1.787.