

## EVALUASI SISTEM INFORMASI *MEDICAL CHECK-UP* BERBASIS *MOBILE APPS* MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

Retno Kusumo<sup>1)</sup>, Riska Pradita<sup>2)</sup>, & Rhuccy Nhifvellast<sup>3)</sup>\*

<sup>1)</sup>Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan,  
Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Awal Bros, Indonesia

\*Corresponding Email: retnokusumo@univawalbros.ac.id

**ABSTRAK** - Salah satu pemanfaatan *mobile health* di bidang kesehatan yaitu penggunaan aplikasi mobile *Medical Check Up (MCU)* yang dibuat untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran dan pengecekan kesehatan yang ada di fasilitas pelayanan kesehatan melalui *smartphone* atau tablet PC. Dalam penerapan sistem informasi diperlukan alat ukur untuk menentukan keberhasilan sistem tersebut. Kepuasan pengguna akhir dari aplikasi tersebut merupakan salah satu aspek yang menjadi alat ukur keberhasilan suatu aplikasi. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengukur kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi MCU mobile menggunakan metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) berdasarkan faktor isi, keakuratan, bentuk, kemudahan dan ketepatan waktu. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di RS Awal Bros Batam, bulan April-Mei 2023. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan kuesioner kepada 10 responden pengguna layanan MCU di RS Awal Bros Batam yang ditentukan secara *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna sangat puas terhadap faktor isi, keakuratan, bentuk, dan ketepatan waktu, serta pengguna puas terhadap faktor kemudahan. Hanya saja pada faktor kemudahan masih memerlukan adaptasi terhadap penggunaan aplikasi bagi pengguna baru. Kesimpulannya yaitu aplikasi MCU mobile dinilai memiliki tingkat penerimaan dengan kategori sangat baik dan sesuai dengan kebutuhan.

**Kata Kunci:** *Evaluasi, Medical Check-Up, Aplikasi Mobile, EUCS, Sistem Informasi Kesehatan.*

**ABSTRACT** - One of the uses of mobile health in the health sector is the use of the Mobile Medical Check Up (MCU) application which was created to make it easier for the public to register and check their health at health care facilities via a smartphone or tablet PC. In the application of information systems required measurement tools to determine the success of the system. End user satisfaction from the application is one aspect that is used to measure the success of an application. The purpose of this study is to measure patient satisfaction with the use of the MCU mobile application using the EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) method based on content, accuracy, form, convenience and timeliness factors. This type of research is descriptive quantitative. This research was conducted at Awal Bros Hospital Batam, April-May 2023. Data collection was carried out through interviews and questionnaires to 10 respondents using MCU services at Awal Bros Hospital Batam which were determined by purposive sampling. The results showed

that the users were very satisfied with the content, accuracy, form, and timeliness factors, and the users were satisfied with the convenience factor. It's just that the convenience factor still requires adaptation to the use of applications for new users. The conclusion is that the MCU mobile application is considered to have an acceptance level in the very good category and according to needs.

**Keywords:** *Evaluation, Medical Check-Up, Mobile Application, EUCS, Health Information System.*

## PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi informasi memberikan pengaruh kepada masyarakat, termasuk dalam bidang kesehatan yang saat ini telah berkembang sangat cepat menjadi salah satu alternatif media penyampaian informasi. Di era digital, informasi kesehatan dapat disebarluaskan melalui internet yang disajikan dalam beragam jenis, antara lain deteksi penyakit, pencegahan, hingga cara pengobatannya. Konteks perubahan media telekomunikasi dan informasi, berupa interaksi antara dokter dan pasien sehingga tidak sekedar mengubah sumber informasi kesehatan (Nugroho, 2016). Sebelum tercipta *mobile health*, dokter dengan pasien berinteraksi secara langsung dan searah, kemudian setelah berkembangnya *mobile health* memungkinkan terjadinya interaksi secara tidak langsung antara dokter dan pasien ataupun secara virtual. Di samping itu, dengan menggunakan *mobile health*, *update* data informasi juga memungkinkan untuk didapatkan dengan cepat, serta dapat diakses di waktu kapan saja dan dimana saja.

Pemanfaatan *mobile health* di bidang kesehatan salah satunya melalui penggunaan aplikasi *mobile medical check up* (MCU) yang dibuat untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran dan pengecekan kesehatan yang ada di fasilitas pelayanan kesehatan melalui *smartphone*. Dengan adanya aplikasi *mobile MCU* ini memudahkan masyarakat dapat melihat informasi tentang *medical check up* melalui aplikasi di *smartphone* kapan saja tanpa harus berkunjung ke sarana pelayanan kesehatan. Di Indonesia, penerapan aplikasi MCU sudah dilakukan, misalnya pada Balai Kesehatan Kerja Pelayaran (BKKP) Mobile yang diresmikan oleh Kementerian Perhubungan RI. Aplikasi berbasis *mobile* ini merupakan sebuah aplikasi yang memudahkan masyarakat khususnya para pelaut untuk melakukan pendaftaran layanan MCU secara *online* sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan dan informasi secara cepat dan efektif.

Dalam penerapan sistem informasi diperlukan alat ukur untuk menentukan keberhasilan sistem tersebut. Kepuasan pengguna akhir dari aplikasi mobile tersebut merupakan salah satu hal yang menjadi alat ukur keberhasilan suatu aplikasi. Enam (6) faktor yang menjadi alat ukur keberhasilan sistem informasi antara lain Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan Sistem, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Sistem (DeLone, W. H., & McLean, 2016). Kualitas sebuah sistem informasi yang dirancang, apabila ingin memenuhi kepuasan pengguna dapat dinilai dari aspek kemudahannya, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitasnya dan keamanan sistemnya.

Tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobile dapat diukur menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Menurut Chin & Lee dalam (Suzanto & Sidharta, 2015), *End User Computing Satisfaction* merupakan evaluasi sistem informasi secara keseluruhan yang digunakan oleh pengguna sistem informasi terkait dengan pengalaman penggunaan sistem informasi tersebut. Lima (5) variabel EUCS antara lain: variabel isi, keakuratan, bentuk, kemudahan dan ketepatan waktu. Kemudian dianalisis kelebihan dan kekurangan atau baik dan buruknya nilai penggunaan aplikasi yang hasilnya dijelaskan dalam pernyataan-pernyataan (Ngurah, I. G., Wijaya, S., & Suwastika & K., 2017).

RS Awal Bros Batam merupakan rumah sakit tipe B yang terletak di kota Batam. Rumah Sakit ini sudah menyediakan fasilitas *medical check up* dengan jumlah pasien yang cukup banyak. RS Awal Bros Batam telah bekerja sama dengan banyak perusahaan/instansi baik di kota Batam maupun di luar Batam terkait Layanan MCU. Namun, dalam pelaksanaannya belum berbasis aplikasi digital, pengunjung harus datang langsung ke rumah sakit untuk mendapatkan layanan MCU. Berdasarkan hal tersebut diatas, peneliti membuat rancangan aplikasi MCU berbasis mobile yang diharapkan dapat mempermudah pengunjung RS Awal Bros Batam untuk mendapatkan layanan MCU. Untuk mengetahui keberhasilan aplikasi mobile MCU ini maka dilakukan evaluasi menggunakan metode EUCS sehingga dapat mengukur kepuasan pengguna.

## KAJIAN TEORI

### 1. Aplikasi Mobile

*Mobile Apps* atau aplikasi mobile merupakan aplikasi dari sebuah *software* yang dalam pengoperasiannya dapat digunakan melalui perangkat mobile seperti *Smartphone*, Tablet, iPod, dan lainnya, serta memiliki sistem operasi yang mendukung perangkat lunak secara mandiri. Biasanya platform pendistribusian aplikasi mobile yang tersedia dikelola oleh *owner* dari *mobile operating system*, seperti Apple App, Google Play, Windows Phone dan BlackBerry App (Siegler, 2008). Aplikasi mobile dapat berasal dari aplikasi yang dapat diunduh melalui tempat pendistribusiannya maupun berasal dari yang sebelumnya telah terpasang di dalam perangkat mobile. Pada umumnya, pengguna yang terhubung ke layanan internet memungkinkan mengakses aplikasi mobile melalui Notebook ataupun PC. Oleh karena itu, pengguna dapat terbantu untuk dapat mengakses layanan internet dengan mudah melalui aplikasi mobile dengan menggunakan perangkat mobile mereka (Wang, Liao, & Yang, 2013).

Pesatnya kemajuan teknologi khususnya pada bidang mobile memberikan banyak keuntungan yang lebih efektif dan efisien. Seperti halnya pada fasilitas pelayanan kesehatan, dalam keadaan darurat sekalipun, pasien dapat mendaftar dan berkonsultasi secara online. Dengan adanya Aplikasi mobile MCU memudahkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran, pengecekan kesehatan yang ada disebuah pelayanan serta memudahkan masyarakat untuk mengetahui harga yang berkaitan dengan *medical check-up* melalui suatu aplikasi mobile di *smartphone* di mana saja dan kapan saja (Tjiptono, n.d.).

### 2. Metode *End User Computing Satisfaction*

Metode *End User Computing Satisfaction* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sebuah sistem aplikasi melalui perbandingan antara harapan pengguna sistem aplikasi tersebut dengan kenyataan yang disajikan oleh sebuah sistem informasi. Dengan menggunakan evaluasi model ini dapat lebih berfokus terhadap kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir dilihat dari aspek teknologi, isi, keakuratan,

format, waktu dan kemudahan penggunaan sistem (Ngurah, I. G., Wijaya, S., & Suwastika & K., 2017):

a. Dimensi Isi

Dimensi isi mengukur kepuasan pengguna terhadap segi isi dari sebuah sistem aplikasi. Sistem biasanya berisi fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem informasi. Tingkat kepuasan pengguna akan semakin tinggi apabila modul dan informasi dari sistem semakin lengkap juga.

b. Dimensi Keakuratan

Dimensi keakuratan mengukur kepuasan pengguna terhadap segi keakuratan data pada saat input diterima sistem kemudian diolahnya menjadi informasi. Dengan melihat seberapa sering ketika mengolah input dari pengguna, sistem menghasilkan kesalahan pada output maka keakuratan sistem dapat diukur, selain itu pada proses pengolahan data dapat dilihat juga seberapa sering terjadi eror atau kesalahan.

c. Dimensi Format

Dimensi format mengukur kepuasan pengguna terhadap segi estetika dan tampilan dari antarmuka sistem, apakah sistem menghasilkan format dari laporan atau informasi itu antarmukanya menarik dan apakah pengguna dimudahkan secara tampilan oleh sistem pada saat menggunakannya sehingga dapat mempengaruhi tingkat efektifitas dari pengguna secara tidak langsung.

d. Dimensi Kemudahan Penggunaan

Dimensi kemudahan penggunaan mengukur kepuasan pengguna terhadap segi *user friendly* atau kemudahan dalam menggunakan sistem misalnya pada saat proses input data, pengolahan data dan pencarian informasi sesuai kebutuhan.

e. Dimensi Waktu

Dimensi waktu mengukur kepuasan pengguna terhadap segi ketepatan waktu sistem dalam menyediakan atau menyajikan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem *real-time* merupakan kategori dari sistem yang tepat waktu, berarti saat pengguna melakukan setiap permintaan atau input maka proses akan langsung dilakukan, dan kemudian tampilan output akan dilakukan tanpa harus menunggu lama.

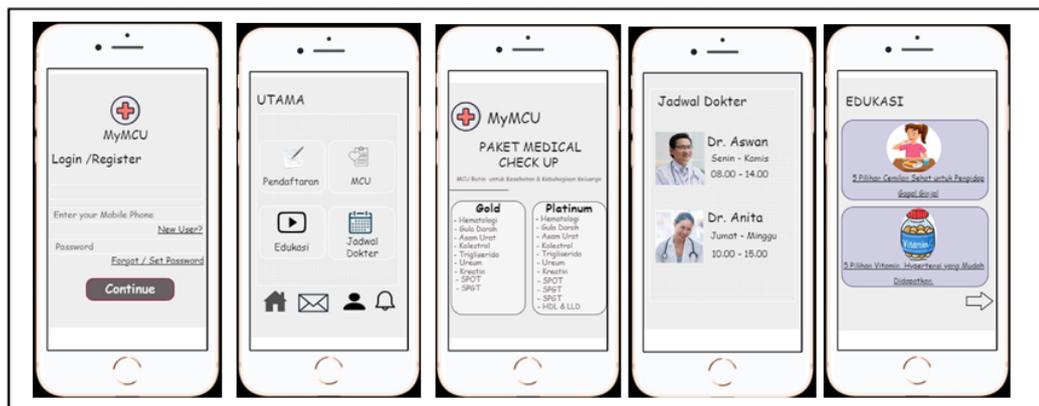
## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan di RS Awal Bros Batam pada bulan April hingga Mei 2023. Subjek pada penelitian ini yaitu pengunjung layanan *medical check up* di RS Awal Bros Batam, sedangkan objek yang diteliti pada penelitian ini yaitu prototipe aplikasi MCU berbasis mobile. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini antara lain pedoman wawancara dan kuesioner. Pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling*. Variabel yang diukur dalam penelitian ini terdapat 5 variabel yakni Isi, Akurasi, Bentuk, Kemudahan, dan Ketepatan Waktu. Variabel ini diukur dengan skala Likert (1-4). Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan kembali ke peneliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Aplikasi MCU mobile yang dirancang pada penelitian ini memiliki fitur antara lain Pendaftaran MCU secara Online, Paket MCU, Jadwal Dokter, serta Edukasi Terkait Kesehatan. Berikut merupakan tampilan prototipe yang dirancang pada penelitian ini:



Gambar 1. Tampilan Prototipe Aplikasi MCU Mobile

Evaluasi dilakukan terhadap prototipe aplikasi MCU mobile menggunakan metode EUCS untuk menilai kepuasan pengguna terkait 5 variabel yakni Isi, Akurasi, Bentuk, Kemudahan dan Ketepatan Waktu. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan kuesioner yang diukur dengan skala Likert (1-4) kemudian dibagikan kepada 10 responden yang merupakan pengguna layanan MCU. Responden diminta untuk menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan yang diajukan peneliti. Jawaban terdiri dari 4 pilihan, yaitu: Sangat

Tidak Setuju (STS) bobot 1, Tidak Setuju (TS) bobot 2, Setuju (S) bobot 3, dan Sangat Setuju (ST) bobot 4.

Perhitungan hasil pengujian EUCS dilakukan dengan cara yaitu: skala jawaban responden untuk setiap pernyataan dijumlahkan. Setelah itu, Skor jawaban semua responden setiap pertanyaan dirata-ratakan. Hasil skor tersebut kemudian disesuaikan dengan standar penilaian seperti pada tabel dibawah.

Tabel 1. Kategori Skor Penilaian

Skor	Keterangan
3.26-4.00	Sangat Puas
2.51-3.25	Puas
1.76-2.50	Tidak Puas
1-1.75	Sangat Tidak Puas

#### 1. Karakteristik Responden

Berdasarkan kategori usia, paling banyak responden yang berusia 12-25 tahun atau dapat dikategorikan kelompok usia remaja yaitu sebanyak 8 (80%) responden sedangkan paling sedikit terdapat pada usia 26-45 tahun atau termasuk dalam kelompok dewasa sebanyak 2 (20%) responden. Mayoritas pekerjaan responden adalah mahasiswa yaitu sebanyak 5 (50%), karyawan swasta 2 (20%) dan yang tidak bekerja sebanyak 3 (30%).

Tabel 2. Karakteristik Responden

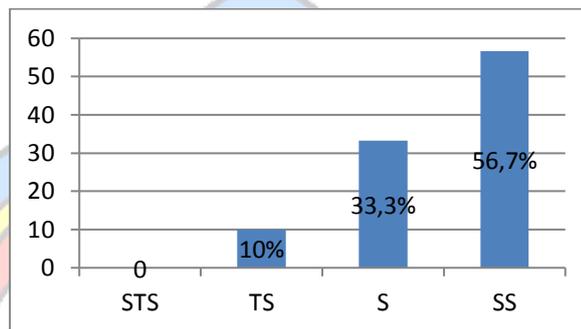
Karakteristik Responden	f (Orang)	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	3	30%
Perempuan	7	70%
<b>Total</b>	10	100%
<b>Umur</b>		
12-25 Tahun (Remaja)	8	80%
26-45 Tahun (Dewasa)	2	20%
<b>Total</b>	10	100%
<b>Pekerjaan</b>		
Mahasiswa	5	50%

Karyawan Swasta	2	20%
Tidak Bekerja	3	30%
<b>Total</b>	10	100%

## 2. Hasil Evaluasi Aplikasi MCU Mobile

Berdasarkan penyebaran kuisisioner yang dilakukan, hasil yang didapatkan berupa data jawaban responden terhadap mobile MCU berdasarkan variabel isi, akurasi, format, kemudahan dan ketepatan waktu.

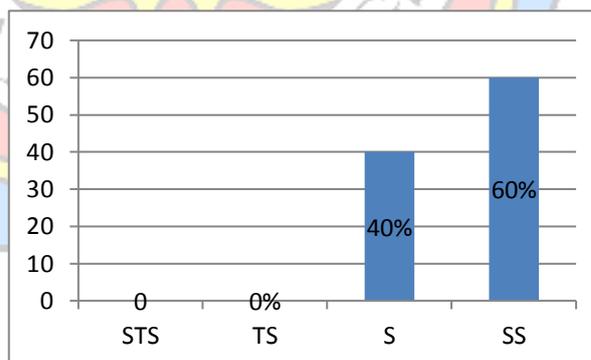
### a. Isi (*Content*)



Gambar 2. Frekuensi Rata-Rata Isi (*content*)

Dari grafik diatas yang termasuk dalam komponen isi (*content*) bahwa responden dengan jawaban sangat setuju yakni 56,7%, setuju 33,3% dan tidak setuju 10%.

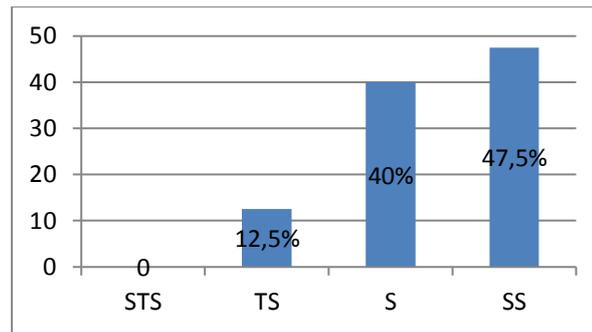
### b. Akurasi (*Accuracy*)



Gambar 3. Frekuensi Rata-Rata akurasi (*accuracy*)

Dari grafik diatas yang termasuk dalam komponen akurasi (*accuracy*) bahwa responden dengan jawaban sangat setuju yakni 60% dan setuju 40%.

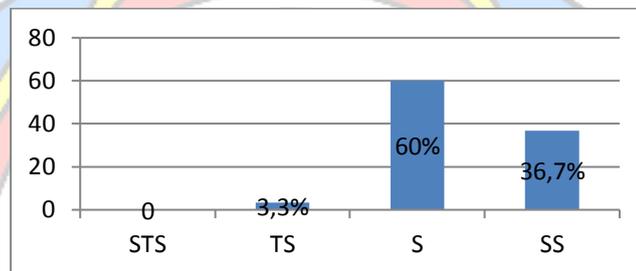
### c. Bentuk (*Format*)



Gambar 4. Frekuensi Rata-Rata bentuk (format)

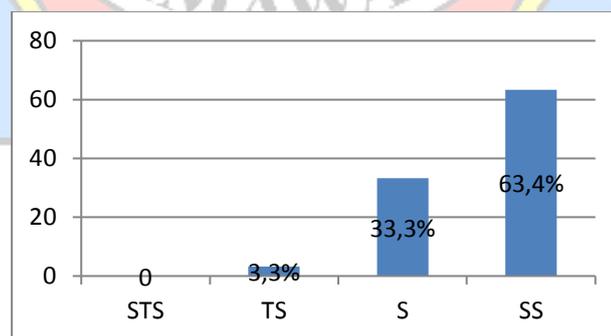
Dari grafik diatas yang termasuk dalam komponen bentuk (format) bahwa responden dengan jawaban sangat setuju yakni 47,5%, setuju 40% dan tidak setuju 12,5%.

d. Kemudahan (*Ease of use*)

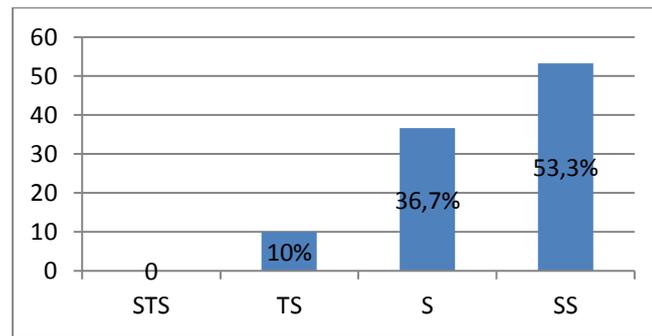
Gambar 5. Frekuensi Rata-Rata Kemudahan (*ease of use*)

Dari grafik diatas yang termasuk dalam komponen kemudahan (*ease of use*) bahwa responden dengan jawaban sangat setuju yakni 36,7%, setuju 60% dan tidak setuju 3,3%.

e. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Gambar 6. Frekuensi Rata-Rata komponen ketepatan waktu (*timeliness*)

Dari grafik diatas yang termasuk dalam komponen ketepatan waktu (*timeliness*) maka dapat disimpulkan bahwa responden dengan jawaban sangat setuju yakni 63,4%, setuju 33,3% dan tidak setuju 3,3%.

f. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)Gambar 7. Frekuensi Rata-Rata kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Dari grafik di atas yang termasuk dalam komponen kepuasan pengguna (*user satisfaction*) maka dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju yakni 53,3%, setuju 36,7% dan tidak setuju 10%.

## 3. Hasil Analisis Persepsi

Pada analisis dan evaluasi ini, penulis menggunakan rata-rata persepsi terhadap item-item pertanyaan dalam variabel kemudahan dan penggunaan, dapat dilihat berdasarkan berikut:

a. Isi (*Content*)Tabel 3. Rata-Rata Persepsi Isi (*Content*)

No	Pertanyaan	Skor		Mean
		Min	Maks	
1	C1	3	4	3,8
2	C2	2	4	2,9
3	C3	3	4	3,7
Rata-rata persepsi isi ( <i>content</i> )				3,466

Dilihat dari tabel 3 di atas dapat diketahui nilai rata-rata dari isi (*content*) tergolong tinggi, yaitu sebesar 3,466 yang berarti bahwa secara umum responden atau pengguna memiliki persepsi bahwa mereka sangat puas menggunakan mobile MCU dengan isi dan informasi yang sesuai.

b. Akurasi (*Accuracy*)Tabel 4. Rata-Rata Persepsi Akurasi (*Accuracy*)

No	Pertanyaan	Skor		Mean
		Min	Maks	
1	A1	3	4	3,2
2	A2	3	4	3,3
3	A3	3	4	3,9
Rata-rata persepsi akurasi ( <i>accuracy</i> )				3,433

Berdasarkan Tabel 4 di atas dapat diketahui nilai rata-rata dari akurasi (*accuracy*) relatif tinggi, yaitu sebesar 3,433 yang berarti bahwa secara umum responden atau pengguna memiliki persepsi bahwa mereka sangat puas terhadap keakuratan informasi pada mobile MCU.

c. Bentuk (Format)

Tabel 5. Rata-Rata Persepsi Bentuk (Format)

No	Pertayaaan	Skor		Mean
		Min	Maks	
1	F1	2	4	3,1
2	F2	3	4	3,8
3	F3	2	4	3,2
4	F4	3	4	3,3
Rata-rata persepsi bentuk (format)				3,35

Berdasarkan Tabel 5 diatas dapat diketahui nilai rata-rata dari bentuk (format) tergolong tinggi, yaitu sebesar 3,35 yang berarti bahwa secara umum responden atau pengguna memiliki persepsi bahwa mereka sangat puas terhadap sisi tampilan, estetika dari antar muka sistem mobile MCU.

d. Kemudahan (*Ease Of Use*)

Tabel 6. Rata-Rata Persepsi Kemudahan (*Ease Of Use*)

No	Pertayaaan	Skor		Mean
		Min	Maks	
1	E1	2	4	3,3
2	E2	3	4	3,6
3	E3	3	4	3,1
Rata-rata persepsi kemudahan ( <i>ease of use</i> )				3,23

Berdasarkan Tabel 6 diatas dapat diketahui nilai rata-rata dari kemudahan (*ease of use*) tergolong tinggi, yaitu sebesar 3,23 yang berarti secara umum menunjukkan bahwa dilihat dari variable kemudahan, responden merasa puas dalam menggunakan aplikasi mobile MCU karena dapat mudah dipelajari dari berbagai golongan usia, kemudahan penggunaannya, dan aplikasi MCU mobile dirasakan cukup familiar. Hanya saja memerlukan adaptasi terhadap penggunaan aplikasi bagi pengguna baru.

e. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Tabel 7. Rata-Rata Persepsi Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

No	Pertayaaan	Skor		Mean
		Min	Maks	

1	T1	2	4	3,9
2	T2	3	4	3,2
3	T3	3	4	3,7
Rata-rata persepsi ketepatan waktu ( <i>timeliness</i> )				3,6

Berdasarkan Tabel 7 diatas dapat diketahui nilai rata-rata dari persepsi ketepatan waktu (*timeliness*) tergolong tinggi, yaitu sebesar 3,6 yang berarti bahwa responden sangat puas terhadap dua hal yang berkaitan yaitu mengenai tingkat kesesuaian waktu dimulai dari saat pelayanan diberikan dengan yang tertulis pada aplikasi mobile MCU serta tingkat efisiensi waktu atas penggunaan aplikasi mobile MCU.

f. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Tabel 8. Rata-Rata Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

No	Pertayaan	Skor		Mean
		Min	Maks	
1	T1	2	4	3,2
2	T2	3	4	3,4
3	T3	3	4	3,7
Rata-rata kepuasan pengguna ( <i>user satisfaction</i> )				3,43

Dilihat pada Tabel 8 di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata dari persepsi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) tergolong tinggi, yaitu sebesar 3,41 yang berarti bahwa pengguna sangat puas dalam menggunakan mobile MCU.

## PEMBAHASAN

Kepuasan terhadap penggunaan sistem informasi merupakan wujud ungkapan antara yang diharapkan oleh seseorang dengan hasil yang didapatkan karena selama pengembangan sistem tersebut terdapat partisipasi (Rasman, 2017). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sitanggang (2016) menyebutkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap penggunaan suatu sistem informasi yaitu kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi tersebut.

Variabel isi (*content*) yang mengukur tingkat kesesuaian informasi yang diberikan oleh aplikasi mobile MCU dengan kebutuhan pengguna memiliki rata-rata relatif tinggi yaitu sebesar 3,466 yang berarti bahwa secara umum responden

atau pengguna memiliki persepsi sangat puas menggunakan mobile MCU dengan isi dan informasi yang sesuai. Sedangkan antara kenyataan yang diterima dengan yang diharapkan masih sering terjadi kesenjangan, serta rata-rata harapan pada variabel *content* sebesar 3,55. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Rosalina (2017) yang disebutkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh *content*.

Pada variabel akurasi, dapat diketahui nilai rata-rata relatif tinggi, yaitu sebesar 3,433 yang berarti bahwa secara umum responden atau pengguna memiliki persepsi bahwa mereka sangat puas terhadap keakuratan informasi pada mobile MCU. Bahwa informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem secara akurat dapat menandakan bahwa kualitas dari sistem tersebut tinggi sehingga kepuasan pengguna akan berpengaruh, begitu juga sebaliknya (Pawirosumarto, 2016).

Variabel format mengukur kepuasan pengguna terhadap segi tampilan dan estetika *interface* sistem aplikasi (Dewa, 2016). Variabel format memiliki rata-rata sebesar 3,35 yang berarti bahwa secara umum responden atau pengguna memiliki persepsi bahwa mereka sangat puas terhadap sisi tampilan, estetika dari antar muka sistem mobile MCU. Pada penelitian ini, pengguna merasakan puas terhadap desain tampilan aplikasi MCU mobile, pengguna diberikan kemudahan dan kejelasan dalam mengoperasikan setiap fitur yang disediakan. Selain itu, pengguna merasakan tampilan aplikasi mobile MCU cukup menarik.

Terkait variabel kemudahan dalam penggunaan mobile MCU, rata-rata nilainya sebesar 3,23 yang berarti secara umum menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap kemudahan aplikasi mobile MCU untuk dipelajari oleh semua golongan usia, pengguna juga diberi kemudahan dalam mengoperasikannya, serta aplikasi mobile MCU dirasakan cukup familiar. Penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2016) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kemudahan penggunaan sistem.

Variabel ketepatan waktu (*timeliness*) mengukur kepuasan pengguna terhadap segi ketepatan waktu dalam penyajian data dan informasi oleh suatu sistem yang dibutuhkan oleh pengguna (Dewa, 2016). Ketepatan waktu memiliki

rata-rata sebesar 3,6 yang berarti bahwa responden sangat puas terhadap tingkat kesesuaian waktu yang dimulai dari pelayanan yang diberikan terhadap apa yang ditulis di aplikasi mobile MCU, serta tingkat efisiensi waktu terhadap pengoperasian aplikasi mobile MCU.Q

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil perolehan skor melalui *End User Computing Satisfaction (EUCS)* terhadap 10 responden, aplikasi MCU mobile dinilai memiliki tingkat penerimaan dengan kategori sangat baik yang berarti responden beranggapan dapat menerima mobile MCU dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan. Namun, dari hasil evaluasi terdapat saran dan masukan pengguna terhadap mobile MCU sebagai acuan agar dapat disempurnakan sehingga benar-benar bermanfaat dan membantu responden dalam melakukan MCU.

## DAFTAR PUSTAKA

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information Systems Success Measurement. *Foundations and Trends in Information System*, 2(1), 1–116. <http://doi.org/10.1561/29000000005>
- Dewa. (2016). Analisis Kepuasan Penggunaan Terhadap Portal Program Studi Informatika Menggunakan EUCS (End User Computing Satisfaction). *Universitas Bina Darma Palembang*.
- Ngurah, I. G., Wijaya, S., & Suwastika, I. W., & K. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction. 558–562.
- Pawirosumarto. (2016). Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Ilmiah Manajem*, 6(3), 416–433.
- Rasman. (2017). Gambaran Hubungan Unsur-Unsur End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok Tahun 2017. *Universitas Indonesia*.
- Rosalina. (2017). Pengujian Kepuasan Sistem Informasi Menggunakan End-User Computing Satisfaction Studi Kasus: sistem Informasi Akademik Jakarta. *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*.

- Setiawan. (2016). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara Online (SKTS) dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Universitas Airlangga*.
- Siegler, M. (2008). *Analyst: There's a great future in iPhone apps*. <http://venturebeat.com/2008/06/11/analyst-theres-a-great-future-in-iphone-apps/>
- Sitanggang. (2016). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Software Pengelolaan Keuangan Daerah dengan Manfaat Sistem sebagai Variabel Intervening di Pemerintah Kota Tebing Tinggi*.
- Tjiptono, F. (n.d.). *Strategi Pemasaran* (4th ed.).

