



**Evaluasi Fitur Tugas Akhir Menggunakan *Importance Performance Analysis* dan *End User Computing Satisfaction*
Studi Kasus: Portal Akademik Universitas Ahmad Dahlan**

Meiliana Sumagita

20917045

Tesis diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Magister Komputer

Konsentrasi Sistem Informasi Enterprise

Program Studi Informatika Program Magister

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia

2024

Lembar Pengesahan Pembimbing

Evaluasi Fitur Tugas Akhir Menggunakan *Importance Performance Analysis* dan *End User Computing Satisfaction*

Studi Kasus: Portal Akademik Universitas Ahmad Dahlan



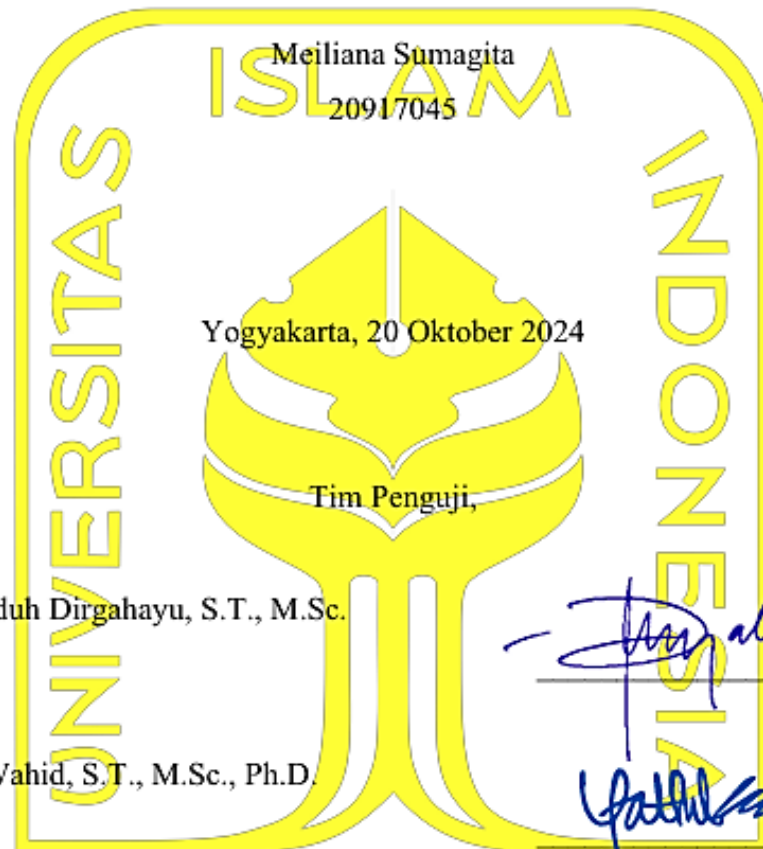
Pembimbing

Dr. Raden Teduh Dirgahayu, S.T., M.Sc.

Lembar Pengesahan Penguji

Evaluasi Fitur Tugas Akhir Menggunakan *Importance Performance Analysis* dan *End User Computing Satisfaction*

Studi Kasus: Portal Akademik Universitas Ahmad Dahlan



Dr. Raden Teduh Dirgahayu, S.T., M.Sc.

Ketua

Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D.

Anggota I

Mukhammad Andri Setiawan, S.T., M.Sc., Ph.D.

Anggota II

Mengetahui,

Ketua Program Studi Informatika Program Magister

Universitas Islam Indonesia



Ir. Irving Vitra Paputungan, S.T., M.Sc., Ph.D.

Abstrak

Evaluasi Fitur Tugas Akhir Menggunakan *Importance Performance Analysis* dan *End User Computing Satisfaction*

Studi Kasus: Portal Akademik Universitas Ahmad Dahlan

Penelitian ini mengevaluasi fitur tugas akhir pada Portal Akademik Universitas Ahmad Dahlan (UAD) yang dibagi ke dalam 5 sub-fitur; pendaftaran topik tugas akhir, bimbingan tugas akhir, *logbook* bimbingan & *progress*, pendaftaran seminar proposal, dan pendaftaran ujian tugas akhir menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini menyoroti kelebihan dan kekurangan dari lima sub-fitur tersebut, khususnya sub-fitur bimbingan tugas akhir. Data dikumpulkan dari pengguna mahasiswa melalui kuesioner yang mengukur aspek kepentingan, kinerja, dan kepuasan pengguna dengan skala likert 1-5. Temuan menunjukkan bahwa meskipun sub-fitur bimbingan tugas akhir memiliki poin kepentingan yang tinggi (4.42), namun kinerjanya masih rendah (2.43) dan masuk ke dalam kuadran 1, sehingga menjadi prioritas perbaikan. Lebih detail, kelemahan teridentifikasi pada sub-dimensi kelengkapan (2.75) di dimensi *Content* dan sub-dimensi akurasi informasi (2.69) di dimensi *Accuracy*, serta sub-dimensi dukungan layanan TI (2.75) di seluruh dimensi. Di sisi lain, visual dan kemudahan penggunaan di dimensi *Ease of Use*, dimensi *Timeliness* dan dimensi *Format* menunjukkan kinerja yang sudah baik dan memuaskan. Dimensi *Content* dan *Accuracy* memerlukan perbaikan untuk meningkatkan efisiensi dan daya tanggap sistem dalam merespon kebutuhan pengguna, sedangkan dukungan layanan TI (*helpdesk*) perlu meningkatkan kinerja layanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian yang dikombinasikan dengan saran responden selaku pengguna fitur, studi ini menyarankan beberapa langkah untuk perbaikan, termasuk meningkatkan fitur unggah file, meningkatkan layanan *helpdesk*, dan menyediakan panduan penggunaan dan sistem notifikasi. Mengembangkan aplikasi seluler dan menambahkan fitur komunikasi langsung (*live chat*) juga direkomendasikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan efektivitas layanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap keseluruhan fitur tugas akhir.

Kata kunci

EUCS, IPA, kepuasan pengguna, portal akademik, analisis kinerja, evaluasi sistem

Abstract

Evaluation of Final Project Features Using Importance Performance Analysis and End User Computing Satisfaction Case Study: Ahmad Dahlan University Academic Portal

This study evaluates the final project feature on the Ahmad Dahlan University (UAD) Academic Portal which is divided into 5 sub-features; final project topic registration, final project guidance, guidance & progress logbook, proposal seminar registration, and final project exam registration using Importance-Performance Analysis (IPA) and End-User Computing Satisfaction (EUCS) methods. This research highlights the advantages and disadvantages of the five sub-features, especially the final project guidance sub-feature. Data was collected from student users through a questionnaire measuring aspects of importance, performance, and user satisfaction on a 1-5 likert scale. The findings show that although the final project guidance sub-feature has a high level of importance (4.42), its performance is still poor (2.43) and falls into quadrant 1, making it a priority for improvement. In more detail, weaknesses were identified in the completeness sub-dimension (2.75) in the Content dimension and the information accuracy sub-dimension (2.69) in the Accuracy dimension, as well as the IT service support sub-dimension (2.75) across all dimensions. On the other hand, visual and ease of use features in the Ease-of-Use dimension, Timeliness dimension and Format dimension showed good performance. The Content and Accuracy dimensions require improvement to increase the efficiency and responsiveness of the system in responding to user needs, while IT service support (helpdesk) needs to improve service performance so that it can meet user needs. Based on the research results combined with respondent's suggestions as feature users, this study suggests several steps for improvement, including improving the file upload feature, improving helpdesk services, and providing usage guides and notification systems. Developing a mobile app and adding a live chat feature are also recommended to improve user experience and service effectiveness, thereby increase user satisfaction with the overall of the final project features.

Keywords

EUCS, IPA, user satisfaction, student portal, performance analysis, system evaluation

Pernyataan Keaslian Tulisan

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini merupakan tulisan asli dari penulis, dan tidak berisi material yang telah diterbitkan sebelumnya atau tulisan dari penulis lain terkecuali referensi atas material tersebut telah disebutkan dalam tesis. Apabila ada kontribusi dari penulis lain dalam tesis ini, maka penulis lain tersebut secara eksplisit telah disebutkan dalam tesis ini.

Dengan ini saya juga menyatakan bahwa segala kontribusi dari pihak lain terhadap tesis ini, termasuk bantuan analisis statistik, desain survei, analisis data, prosedur teknis yang bersifat signifikan, dan segala bentuk aktivitas penelitian yang dipergunakan atau dilaporkan dalam tesis ini telah secara eksplisit disebutkan dalam tesis ini.

Segala bentuk hak cipta yang terdapat dalam material dokumen tesis ini berada dalam kepemilikan pemilik hak cipta masing-masing. Apabila dibutuhkan, penulis juga telah mendapatkan izin dari pemilik hak cipta untuk menggunakan ulang materialnya dalam tesis ini.

Yogyakarta, 30 November 2024



Meiliana Sumagita, S. Kom.

Daftar Publikasi

Publikasi yang menjadi bagian dari tesis

Sumagita, M. and Dirgahayu, R. T. (2024) “User satisfaction analysis of the final project feature using IPA (importance performance analysis) and EUCS (end user computing satisfaction) case study: academic portal system of Ahmad Dahlan University”, *Jurnal Mantik*, 8(3), pp. 1553-1562. doi: 10.35335/mantik.v8i3.5779.

Sitasi publikasi 1

| Kontributor | Jenis Kontribusi |
|--|---|
| Meiliana Sumagita | Mendesain eksperimen (60%) Menulis <i>paper</i> (70%) |
| Dr. Raden Teduh Dirgahayu, S.T., M.Sc. | Mendesain eksperimen (40%) Menulis dan mengedit <i>paper</i> (30%) |

Halaman Kontribusi

Kontribusi dari beberapa pihak terkait dalam penyelesaian penelitian tesis ini, diantaranya:

1. Bapak Dr. Raden Teduh Dirgahayu, S.T., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta arahan-arahan kepada penulis, sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Ayah dan Ibu, yang selalu memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan masa studi hingga tahap penyelesaian tesis ini.
3. Suami dan Anak, yang selalu memberikan bantuan, dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan masa studi hingga tahap penyelesaian tesis ini.
4. Serta seluruh teman-teman Angkatan SIE-20 dan teman-teman di Magister Informatika UII lainnya yang telah meluangkan waktu untuk berbagi terkait tahapan penyelesaian tesis bersama penulis.

Halaman Persembahan

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, atas ridho Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karya tesis ini saya persembahkan kepada:

1. Ayahanda dan Ibunda, yang telah mengharapkan dan memberikan dukungan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan setinggi-tingginya.
2. Suami dan Anak, yang telah menemani dan mendukung proses pendidikan S2 penulis dari awal hingga akhir masa studi penulis.
3. Saudara serta keluarga besar, yang selalu memberikan dukungan kepada penulis baik dari jarak dekat ataupun jarak jauh.

Kata Pengantar

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala karena atas berkat rahmat, taufik serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tesis dengan judul “**Evaluasi Fitur Tugas Akhir Menggunakan *Importance Performance Analysis* dan *End User Computing Satisfaction* Studi Kasus: Portal Akademik Universitas Ahmad Dahlan**”.

Adapun maksud dari penulisan laporan tesis ini adalah sebagai persyaratan dalam mencapai jenjang pendidikan Magister Informatika dengan Konsentrasi Sistem Informasi Enterprise di Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Pada proses penyelesaian tesis ini, penulis tidak dapat menyelesaikannya bila tidak ada turut serta dari pihak lain yang juga ikut membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian penelitian ini, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada beberapa pihak yang telah mendukung dalam menempuh dan menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Indonesia, antara lain:

1. Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Indonesia yang memberikan kesempatan pada penulis untuk menempuh pendidikan serta memberikan motivasi di Universitas Islam Indonesia sekaligus selaku Dosen Penguji yang telah memberikan komentar dan masukan terhadap tesis ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Hari Purnomo., M.T., IPU, ASEAN.Eng, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia yang memberikan fasilitas dan motivasi dalam proses menempuh pendidikan di Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Irving Vitra Papatungan, S.T., M.Sc., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Informatika Program Magister Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia yang selalu memberikan semangat kepada setiap mahasiswa agar segera menyelesaikan tesis.
4. Bapak Dr. Raden Teduh Dirgahayu, S.T., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis selama proses penyelesaian tesis ini.
5. Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D dan Bapak Mukhammad Andri Setiawan, S.T., M.Sc., Ph.D., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan komentar dan masukan terhadap tesis ini.

6. Keluarga Kecilku, beserta Ayah dan Ibu yang telah banyak memberikan bantuan secara moril ataupun materiil kepada penulis serta memberikan dukungan kepada penulis hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan masa studi.
7. Seluruh Dosen, Staff Administrasi, dan Civitas Magister Informatika Universitas Islam Indonesia, baik secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis selama masa studi penulis.
8. Pihak Biro Sistem Informasi Universitas Ahmad Dahlan, yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian selama menyelesaikan masa studi serta memberikan support kepada penulis.
9. Teman-teman Angkatan SIE-20, teman-teman Magister Informatika UII, serta teman-teman lainnya yang selalu memberikan support dan meluangkan waktu untuk saling bertukar pikiran kepada penulis.
10. Serta tidak lupa untuk mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, karena telah mampu menyelesaikan masa studi dengan baik.

Yogyakarta, 30 November 2024

Hormat Saya,



Meiliana Sumagita, S.Kom.

Daftar Isi

| | |
|---|----------|
| Halaman Pengesahan Pembimbing | i |
| Halaman Pengesahan Penguji..... | ii |
| Abstak..... | iii |
| Abstract..... | iv |
| Pernyataan Keaslian Tulisan | v |
| Daftar Publikasi | vi |
| Halaman Kontribusi..... | vii |
| Halaman Persembahan | viii |
| Kata Pengantar..... | ix |
| Daftar Isi..... | xi |
| Daftar Tabel..... | xiii |
| Daftar Gambar | xiv |
| Glosarium | xv |
| BAB 1 Pendahuluan | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Batasan Penelitian..... | 5 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 7 |
| BAB 2 Tinjauan Pustaka | 8 |
| 2.1 Evaluasi Sistem Informasi | 8 |
| 2.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | 9 |
| 2.3 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> | 11 |
| 2.4 Penggunaan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Bersama <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> | 13 |
| 2.5 Layanan TI (<i>Helpdesk</i>) | 14 |
| 2.6 Tinjauan Pustaka..... | 15 |
| 2.7 Portal Akademik UAD..... | 22 |
| 2.7.1 Pendaftaran Topik Tugas Akhir | 22 |
| 2.7.2 Bimbingan Tugas Akhir <i>Online</i> | 22 |
| 2.7.3 <i>Data Logbook</i> Bimbingan dan <i>Progress</i> Tugas Akhir..... | 23 |

| | | |
|--------------|---|-----------|
| 2.7.4 | Pendaftaran Seminar Proposal..... | 23 |
| 2.7.5 | Pendaftaran Ujian Akhir..... | 24 |
| BAB 3 | Metodologi | 25 |
| 3.1 | Jenis Penelitian | 25 |
| 3.2 | Lokasi dan Waktu Penelitian | 25 |
| 3.3 | Langkah-langkah Penelitian | 25 |
| 3.3.1 | Identifikasi Masalah | 26 |
| 3.3.2 | Pembuatan Instrumen Penelitian | 26 |
| 3.3.3 | Pengumpulan Data IPA | 32 |
| 3.3.4 | Analisis Data IPA | 34 |
| 3.3.5 | Pengumpulan Data EUCS | 34 |
| 3.3.6 | Analisis Data EUCS | 34 |
| 3.3.7 | Pembahasan | 34 |
| 3.3.8 | Penyusunan Kesimpulan | 35 |
| BAB 4 | Hasil dan Pembahasan..... | 36 |
| 4.1 | Pengumpulan Data Kuesioner IPA | 36 |
| 4.2 | Analisis Data Kuesioner IPA..... | 37 |
| 4.3 | Pengumpulan Data Kuesioner EUCS | 38 |
| 4.4 | Analisis Data Kuesioner EUCS | 39 |
| 4.5 | Pembahasan | 41 |
| BAB 5 | Kesimpulan dan Saran..... | 48 |
| 5.1 | Kesimpulan | 48 |
| 5.2 | Saran | 49 |
| | Daftar Pustaka | 50 |
| | LAMPIRAN A DOKUMEN VALIDASI HASIL | 55 |
| | LAMPIRAN B DOKUMEN VALIDASI INSTRUMEN..... | 69 |

Daftar Tabel

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Rekap tiket keluhan..... | 4 |
| Tabel 2.1 <i>Literature Review</i> | 18 |
| Tabel 3.1 Kuesioner IPA | 27 |
| Tabel 3.2. Dimensi EUCS | 29 |
| Tabel 3.3. Detail Kuesioner EUCS..... | 30 |
| Tabel 3.4. Demografi Responden | 32 |
| Tabel 4.1. Hasil kuesioner IPA berdasarkan karakteristik responden..... | 36 |
| Tabel 4.2. Hasil rata-rata kepentingan dan kinerja setiap sub-fitur pada fitur tugas akhir.. | 36 |
| Tabel 4.3. Hasil kuesioner EUCS berdasarkan karakteristik responden | 38 |
| Tabel 4.4. Rekap Pengumpulan Saran dari Kuesioner EUCS..... | 42 |

Daftar Gambar

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Tampilan Portal UAD..... | 3 |
| Gambar 2.1. Contoh diagram kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) | 10 |
| Gambar 2.2. Form pendaftaran topik tugas akhir | 22 |
| Gambar 2.3. Form bimbingan tugas akhir | 23 |
| Gambar 2.4. Logbook bimbingan dan progress tugas akhir | 23 |
| Gambar 2.5. Pendaftaran seminar proposal | 24 |
| Gambar 2.6. Pendaftaran ujian akhir | 24 |
| Gambar 3.1 Tahapan Penelitian | 25 |
| Gambar 4.1. Hasil Analisis Kuesioner IPA | 37 |
| Gambar 4.2. Visualisasi Hasil Pengumpulan Data EUCS | 39 |
| Gambar 4.3. Proses bisnis penyusunan proposal tugas akhir | 45 |
| Gambar 4.4. Proses bisnis penyusunan penelitian tugas akhir | 46 |
| Gambar 4.5. Proses bisnis layanan IT pada menu tugas akhir | 47 |

Glosarium

| | |
|------|--|
| EUCS | - End User Computing Satisfaction. |
| IPA | - Importance Performance Analysis. |
| UAD | - Universitas Ahmad Dahlan. |
| FAQ | - Frequently Asked Questions. |
| SOP | - Standard Operating Procedure. |
| WEB | - (kepanjangan: <i>website</i>) Suatu sistem yang berkaitan dengan dokumen digunakan sebagai media untuk menampilkan teks, gambar, multimedia, dan lainnya pada jaringan internet |

BAB 1

Pendahuluan

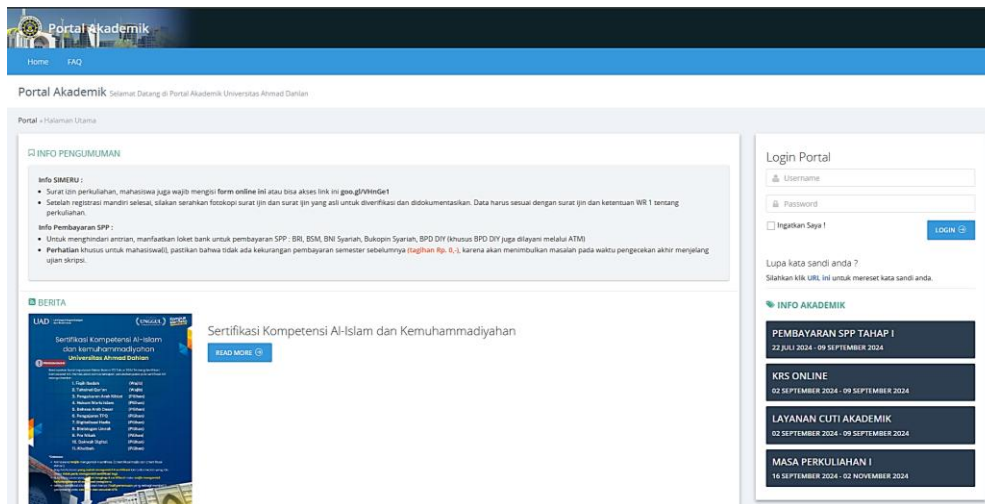
1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat telah memunculkan inovasi di berbagai bidang salah satunya pada pengembangan aplikasi dan sistem informasi. Aplikasi berbasis web telah menjadi populer karena mudah diakses dan fleksibel untuk digunakan. Aplikasi berbasis web memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan dan informasi dari manapun selama mereka memiliki koneksi internet. Teknologi ini telah diaplikasikan di berbagai sektor, diantaranya di sektor perbankan, *e-commerce*, kesehatan, hingga di sektor pendidikan (Fauzi, 2023). Aplikasi berbasis web juga menawarkan keuntungan dalam hal pemeliharaan dan pembaruan (*update*). Karena pengguna mengakses sistem yang sama melalui web browser, pengembang dapat dengan mudah melakukan pembaruan tanpa mengharuskan pengguna melakukan instal ulang aplikasi di setiap perangkat. Selain itu, aplikasi berbasis web tidak bergantung pada platform, yang berarti aplikasi ini dapat diakses dari sistem operasi yang berbeda tanpa perlu banyak penyesuaian. Secara keseluruhan, pertumbuhan aplikasi berbasis web telah merevolusi cara informasi diakses dan digunakan di berbagai industri (Hendarsyah, 2019).

Meskipun aplikasi berbasis web menawarkan banyak keuntungan, namun juga terdapat beberapa tantangan yang perlu dihadapi. Pertama, dan yang paling esensial, adalah keamanan data. Hal tersebut dikarenakan aplikasi web sering menjadi sasaran serangan siber dan menghadapi risiko seperti peretasan dan pencurian data (Verizon, 2023). Kompatibilitas dengan berbagai jenis dan versi browser juga menjadi masalah lain, yang mengharuskan pengembang memastikan fungsionalitas di berbagai platform. Terakhir, masalah kegunaan seperti desain yang buruk dan antarmuka yang tidak intuitif dapat berdampak negatif pada pengalaman pengguna, yang menyebabkan frustrasi dan ketidakpuasan (Sudarmaji & Irawan, 2022). Oleh karena itu, untuk mengatasi tantangan ini, pengembang dan organisasi harus memprioritaskan langkah-langkah keamanan data, mengoptimalkan kinerja, melakukan pengujian kompatibilitas secara menyeluruh, dan fokus pada desain yang intuitif untuk meningkatkan kegunaan aplikasi berbasis web.

Pada bidang pendidikan, perkembangan ini sangat terlihat pada implementasi sistem portal akademik sebuah universitas. Portal akademik ini digunakan oleh universitas untuk mengelola informasi akademik, yang berkaitan dengan mahasiswa, dosen maupun tenaga kependidikan. Bersama dengan resiko dan permasalahan yang ada, sangat memungkinkan aplikasi portal akademik tersebut menjadi tidak maksimal dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Ketidakmaksimalan sistem portal akademik dalam memenuhi kebutuhan dapat merugikan civitas akademika, terutama mahasiswa. Dampaknya mahasiswa dapat melewatkan informasi batas waktu pengumpulan tugas, tidak menghadiri kelas karena ketidaktahuan tentang perubahan jadwal, atau kehilangan informasi penting lainnya, dimana hal tersebut dapat mempengaruhi pada performa akademik mereka. Selain itu, kepuasan pengguna saat menggunakan sistem portal akademik juga sangat dipengaruhi oleh seberapa efektif portal akademik tersebut dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu dan mudah diakses. Penggunaan sistem portal akademik memiliki peran yang krusial bagi mahasiswa terutama dalam mengelola informasi yang menunjang aktivitas akademik.

Portal akademik UAD (Universitas Ahmad Dahlan) merupakan sistem yang dirancang untuk mendukung kegiatan akademik mahasiswa secara digital. Melalui portal akademik ini, mahasiswa dapat melakukan berbagai aktivitas penting, seperti mengisi KRS (Kartu Rencana Studi) secara *online*, mendaftar untuk akses Wi-Fi di lingkungan kampus, memantau kehadiran perkuliahan, melihat nilai akademik, hingga mengelola tugas akhir (Universitas Ahmad Dahlan, 2024). Portal akademik ini bertujuan untuk mempermudah mahasiswa dalam mengakses layanan akademik tanpa perlu datang langsung ke kampus. Untuk informasi lebih lanjut dan penggunaan fitur lengkap, mahasiswa dapat *login* melalui laman resmi yang disediakan oleh universitas. Tampilan portal akademik UAD dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Tampilan portal akademik UAD.

Salah satu fitur penting dalam portal akademik UAD adalah fitur tugas akhir. Secara bisnis proses, pengembang memetakan lima proses utama sesuai dengan kebutuhan kegiatan tugas akhir yang kemudian dijadikan sub-fitur di dalam fitur tugas akhir yaitu pendaftaran topik tugas akhir, bimbingan tugas akhir *online*, data *logbook* bimbingan dan *progress* tugas akhir, pendaftaran seminar proposal, hingga pendaftaran ujian akhir. Fitur ini berguna dalam meningkatkan efisiensi dan keteraturan proses pengerjaan tugas akhir bagi mahasiswa, serta memudahkan dosen pembimbing tugas akhir dalam melakukan pemantauan tugas akhir yang dikerjakan oleh mahasiswa bimbingannya. Pengembangan dan penggunaan fitur tugas akhir ini diatur oleh kebijakan dan dokumen SOP yang dikeluarkan oleh universitas, yang bertanggung jawab dalam memastikan pelaksanaan dan penyelenggaraan kegiatan tugas akhir yang diselenggarakan oleh seluruh fakultas dan program studi di universitas berjalan dengan baik dan sesuai dengan aturan yang telah disahkan. Dokumen tersebut kemudian diadaptasi dan dikembangkan oleh Biro Sistem Informasi UAD sebagai acuan dasar pengembangan fitur tugas akhir agar sistem berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan akademik serta sesuai dengan peraturan yang telah disahkan dalam dokumen kebijakan dan SOP tersebut.

Pentingnya kebutuhan terhadap fitur tugas akhir, namun hingga saat ini belum ada evaluasi formal yang dilakukan terkait efektivitas dan efisiensi penggunaan fitur tugas akhir oleh pengguna akhir. Hal ini membuat potensi masalah seperti rendahnya tingkat penggunaan fitur, keluhan mahasiswa terkait kesesuaian maupun kelengkapan data dan informasi, serta ketidaksesuaian antara sistem dengan kebutuhan pengguna tidak terdokumentasikan dengan baik. Rekap keluhan terkait fitur tugas akhir portal akademik

UAD yang diambil dari website Layanan TI (<https://helpdesk.uad.ac.id/>) mencakup beberapa topik keluhan diantaranya mengenai kurangnya dukungan layanan TI mengenai kesulitan saat proses *upload* dokumen, *maintenance* portal, pendaftaran tugas akhir, penggantian dosen pembimbing skripsi, penggantian judul skripsi, serta pengajuan judul proposal. Keluhan terkait proses *upload* berkaitan dengan kegagalan sistem dalam menyimpan dokumen, dimana pengguna mengeluh mengenai tidak ditemukannya ketentuan yang bisa dijadikan acuan atau solusi dalam menyelesaikan masalah dari pihak layanan TI. Terdapat juga keluhan mengenai kesulitan akses selama *maintenance* serta pertanyaan seputar tata cara dan kejelasan fitur yang ada di fitur tugas akhir. Rekap keluhan berdasarkan tiket yang masuk pada sistem helpdesk UAD dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Berdasarkan dari keluhan yang ada dan pentingnya proses tugas akhir, evaluasi fitur tugas akhir pada portal akademik UAD menjadi sangat penting untuk mengidentifikasi keberhasilan dan kegagalan sistem yang berimbas ke kepuasan pengguna dalam menggunakan fitur tersebut. Kegagalan sistem dalam menyampaikan informasi secara maksimal tentu saja dapat menurunkan kepuasan pengguna. Ketidakpuasan tersebut dapat mempengaruhi pandangan mereka terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh institusi akademik atau universitas tersebut (Mailangkay, 2024).

Tabel 1.1 Rekap tiket keluhan.

| Nomor | Topik | Persentase | Kuantitas |
|--------------|----------------------------------|------------|-----------|
| 1 | Masalah Upload File | 40% | 4 |
| 2 | Perubahan Judul Skripsi | 20% | 2 |
| 3 | Kesalahan Input Data | 10% | 1 |
| 4 | Ketidakjelasan Fitur Tugas Akhir | 20% | 2 |
| 5 | Sistem Error | 10% | 1 |
| Total | | 100% | 10 |

Metode IPA (*Importance-Performance Analysis*) dan EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) dapat digunakan sebagai pendekatan yang tepat dan komperhensif untuk melakukan evaluasi fitur (Faqih dkk., 2020). Fitur tugas akhir pada portal akademik UAD memiliki beberapa sub-fitur dengan fungsi yang berbeda, seperti pengajuan judul atau topik, *upload* dokumen, bimbingan *online*, dan pendaftaran seminar atau sidang. Untuk mengatasi kompleksitas dan cakupan fungsi yang luas dalam menilai kinerja dan kegunaan fitur,

metode IPA diimplementasikan untuk menentukan prioritas perbaikan dengan mengevaluasi tingkat kepentingan dan kinerja setiap sub-fitur. Setelah prioritas perbaikan berhasil ditentukan, kemudian metode EUCS digunakan untuk memastikan tingkat keberhasilan dan memahami aspek teknis yang penting bagi pengguna. EUCS memberikan wawasan lebih detail tentang tingkat kepuasan pengguna dan berfokus pada elemen teknis tertentu. Hasil analisis IPA digunakan untuk memprioritaskan area yang perlu ditingkatkan, sementara EUCS membantu mengidentifikasi langkah-langkah peningkatan spesifik berdasarkan kebutuhan dan pengalaman pengguna pada area prioritas tersebut. Menggabungkan kedua metode ini menghasilkan pendekatan sistematis yang digunakan untuk mengevaluasi fitur tugas akhir, mengidentifikasi area untuk perbaikan, dan memastikan bahwa perbaikan sesuai dengan harapan pengguna. Menggabungkan kedua metode ini menghasilkan evaluasi yang komprehensif dan memastikan bahwa portal akademik UAD khususnya fitur tugas akhir beroperasi secara optimal dalam memenuhi harapan mahasiswa dan memberikan pengalaman pengguna yang sangat baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana melakukan evaluasi dengan menentukan prioritas perbaikan pada fitur tugas akhir portal akademik Universitas Ahmad Dahlan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?
2. Bagaimana mengetahui hal-hal teknis yang perlu dievaluasi dan mengukur kepuasan pengguna di wilayah prioritas perbaikan pada fitur tugas akhir portal akademik Universitas Ahmad Dahlan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?

1.3 Batasan Penelitian

Limitasi yang ditetapkan untuk membatasi pembahasan yang tidak diperlukan dan memberikan fokus terhadap solusi dari permasalahan yang adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi web yang digunakan dalam penelitian ini adalah portal akademik Universitas Ahmad Dahlan.
2. Penelitian ini berfokus pada fitur tugas akhir dari portal akademik Universitas Ahmad Dahlan

3. Metode yang digunakan untuk menganalisis kinerja dan tingkat kepentingan fitur tugas akhir dari portal akademik Universitas Ahmad Dahlan adalah menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
4. Metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan penggunaan fitur tugas akhir dari portal akademik Universitas Ahmad Dahlan adalah menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengimplementasikan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) secara runtut untuk mengevaluasi fitur tugas akhir dan menentukan prioritas perbaikan pada fitur tugas akhir portal akademik Universitas Ahmad Dahlan.
2. Mengimplementasikan dan menganalisis hasil metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengetahui evaluasi teknis yang perlu dilakukan di wilayah yang menjadi prioritas perbaikan dan mengetahui kepuasan pengguna pada fitur tugas akhir portal akademik Universitas Ahmad Dahlan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dilihat dari segi keilmuan dan praktik. Dari segi kontribusi keilmuan, penelitian ini berkontribusi dalam penguatan kajian mengenai evaluasi sistem informasi berbasis web, khususnya dalam konteks portal akademik, dengan mengaplikasikan kombinasi metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur tentang pengukuran kepuasan pengguna dan analisis kesenjangan kinerja sistem akademik, serta memberikan pendekatan baru dalam mengintegrasikan kedua metode tersebut untuk mengevaluasi efektivitas sistem informasi secara lebih komprehensif.

Secara praktik, penelitian ini memberikan rekomendasi berbasis data yang dapat digunakan oleh pengelola portal akademik dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Mengidentifikasi fitur-fitur yang perlu diperbaiki dan memprioritaskan pengembangan sesuai kebutuhan pengguna pada penelitian ini dapat membantu institusi pendidikan dalam mengoptimalkan sistem informasi akademik, meningkatkan efisiensi komunikasi, serta mengurangi keterlambatan penyampaian informasi yang dapat berdampak pada peningkatan kinerja sistem, kelancaran aktivitas akademik, dan peningkatan kepuasan pengguna.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini antara lain:

Bab 1 Pendahuluan

Bab 1 berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Bab 2 berisi tinjauan pustaka dari literatur sebelumnya yang berkaitan dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Bab 3 berisi metodologi yang digunakan dalam penelitian.

Bab 4 Hasil dan Pembahasan

Bab 4 berisi hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.

Bab 5 Kesimpulan dan Saran

Bab 5 berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB 2

Tinjauan Pustaka

2.1 Evaluasi Sistem Informasi

Evaluasi sistem informasi merupakan proses penting untuk menilai efektivitas dan efisiensi dari sistem informasi, terutama dalam konteks kepuasan pengguna. Berbagai metode dan model dapat digunakan untuk melakukan evaluasi, masing-masing dengan fokus yang berbeda pada aspek-aspek tertentu dari sistem informasi. Berikut beberapa metode yang kerap digunakan dalam melakukan evaluasi sistem informasi:

1. *Importance-Performance Analysis (IPA)* adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi dan menganalisis kepuasan pengguna dengan cara membandingkan tingkat pentingnya suatu atribut atau layanan dengan kinerja aktual dari atribut tersebut. Metode ini sering diterapkan dalam berbagai bidang, termasuk manajemen layanan, pemasaran, dan sistem informasi (Zuhaira & Pujiani, 2024).
2. *End User Computing Satisfaction (EUCS)*: Model ini mengukur kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi berdasarkan berbagai faktor seperti kualitas sistem, kualitas informasi, dan dukungan layanan (Chotimah dkk., 2023).
3. *DeLone & McLean Information System Success Model*: Model ini sering digunakan untuk mengevaluasi kesuksesan sistem informasi dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti kualitas sistem, kualitas informasi, dan dampak terhadap pengguna. Ini berguna dalam konteks sistem berbasis GIS untuk penataan ruang kota (Sari dkk., 2023).

Evaluasi sistem informasi tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga kepuasan pengguna, yang merupakan ukuran penting dari keberhasilan implementasi sistem. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dengan sistem yang ada karena telah memenuhi kebutuhan mereka. Selain itu, sistem yang dievaluasi dengan baik dapat meningkatkan kinerja organisasi dan meningkatkan efisiensi kerja individu dalam organisasi. Dengan menerapkan sistem yang efektif, pengguna dapat mengalami pengurangan beban kerja, sehingga mereka dapat lebih berkonsentrasi pada tugas-tugas utama mereka (Rohman dkk., 2022). Evaluasi sistem informasi sangat penting untuk memastikan bahwa sistem yang diimplementasikan tidak hanya berfungsi dengan baik

secara teknis, tetapi juga memberikan kepuasan bagi penggunanya. Berbagai metode evaluasi seperti IPA dan EUCS dapat digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang kepuasan pengguna dan efektivitas sistem informasi. Dengan demikian, organisasi dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan kinerjanya dengan mengumpulkan umpan balik dari evaluasi ini.

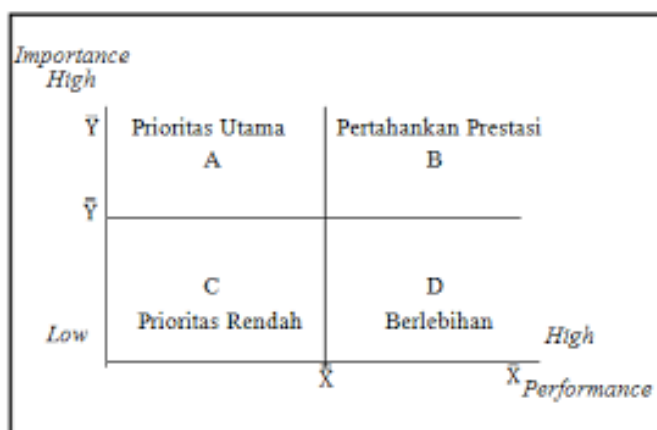
2.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Zuhaira & Pujiani (2024) menjelaskan bahwa *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan metode yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja layanan atau produk dengan mempertimbangkan pentingnya atribut tertentu bagi pengguna dan kinerja aktual dari atribut tersebut. Metode ini membantu mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan dengan memplot data pada diagram kartesius. Untuk menggunakan IPA, data harus dikumpulkan melalui kuesioner yang menilai atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Nilai rata-rata kepentingan dan kinerja kemudian dihitung untuk setiap atribut. Hasilnya diplot pada diagram yang dibagi menjadi empat kuadran. Atribut-atribut di kuadran I (tingkat kepentingan tinggi, kinerja rendah) diprioritaskan untuk ditingkatkan. Atribut-atribut di kuadran II (kepentingan tinggi, kinerja tinggi) dianggap baik dan penting, sehingga membutuhkan pemeliharaan. Atribut-atribut yang berada di kuadran III (tingkat kepentingan rendah, kinerja rendah) dapat diabaikan. Atribut pada kuadran IV (kepentingan rendah, kinerja tinggi) dapat dipertimbangkan untuk mendapatkan sumber daya tambahan jika diperlukan. Berdasarkan analisis tersebut, organisasi dapat merumuskan strategi untuk memperbaiki area yang tidak memuaskan (Hidayat dkk., 2023).

Fungsi utama IPA adalah untuk mengidentifikasi kesenjangan kualitas, memprioritaskan peningkatan, meningkatkan kepuasan pengguna, dan mendukung pengambilan keputusan. IPA membantu organisasi menentukan atribut mana yang tidak memenuhi harapan pengguna dan perlu ditingkatkan, serta membantu memprioritaskan upaya peningkatan berdasarkan kebutuhan pengguna (Lingga dan Sembiring, 2021). Apabila berfokus pada area yang penting bagi pengguna dan meningkatkan kinerjanya, organisasi dapat meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan. IPA menyediakan data yang jelas dan terstruktur untuk mendukung keputusan strategis dalam manajemen layanan atau produk. Metodologi ini telah berhasil diterapkan di berbagai sektor, seperti layanan publik, *e-commerce*, dan industri jasa lainnya, untuk meningkatkan kualitas layanan dan

kepuasan pengguna (Wisudawati dkk., 2023). Untuk mengukur tingkat kesesuaian menggunakan metode IPA, dapat mengikuti langkah-langkah berikut:

1. Pengumpulan data: mengumpulkan data dari responden menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan mengenai dua aspek: tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari atribut layanan atau produk yang dinilai.
2. Penilaian atribut: responden diminta untuk menilai setiap atribut berdasarkan dua skala, yakni tingkat kepentingan, seberapa penting atribut tersebut bagi mereka dan tingkat kinerja, seberapa baik kinerja atribut tersebut saat ini.
3. Perhitungan rata-rata: menghitung rata-rata nilai kepentingan dan kinerja untuk masing-masing atribut, dapat memberikan gambaran umum tentang bagaimana atribut tersebut dipersepsikan oleh pengguna.
4. Analisis kesesuaian: untuk mengukur tingkat kesesuaian, bandingkan nilai rata-rata kinerja dengan nilai rata-rata kepentingan.
5. Pemetaan pada diagram IPA: memplotkan hasil pada diagram kartesius yang terbagi menjadi empat kuadran, berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Ini membantu dalam visualisasi area yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Contoh diagram kartesius yang digunakan dapat dilihat pada Gambar 2.1 (Sahfitri, 2017).



Gambar 2.1. Contoh diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA)

6. Interpretasi hasil: mengkategorikan setiap atribut ke dalam kuadran yang sesuai untuk menentukan prioritas perbaikan:
 - a. Kuadran I: Atribut penting tetapi berkinerja rendah (prioritas perbaikan).
 - b. Kuadran II: Atribut penting dan berkinerja baik.
 - c. Kuadran III: Atribut tidak penting dan berkinerja rendah.
 - d. Kuadran IV: Atribut berkinerja baik tetapi tidak terlalu penting.

7. Tindakan perbaikan: berdasarkan hasil analisis, organisasi dapat merumuskan strategi untuk meningkatkan area yang kurang memuaskan, terutama fokus pada kuadran I.

2.3 End User Computing Satisfaction (EUCS)

Menurut Komalasari & Ayumida (2024) *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi atau aplikasi. Metode ini berfokus pada menilai beberapa dimensi yang mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti isi (*content*), akurasi (*accuracy*), format (*presentation*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) dari sistem tersebut (Hafidz & Sari, 2021). Ada empat langkah untuk menggunakan EUCS:

1. Identifikasi dimensi: EUCS menggunakan lima dimensi utama untuk menilai kepuasan pengguna (Ramadhani dkk., 2023):
 - a. Dimensi isi (*Content*): Informasi yang disediakan oleh sistem. Hal ini mengacu pada relevansi dan kualitas informasi yang disediakan oleh sistem. Dimensi ini menilai apakah informasi yang tersedia memenuhi kebutuhan pengguna.
 - b. Dimensi akurasi (*Accuracy*): Ketepatan data dan informasi yang disediakan. Dimensi ini menilai ketepatan data dan informasi yang disajikan. Pengguna mengharapkan informasi yang akurat untuk pengambilan keputusan yang tepat.
 - c. Dimensi format (*Format*): Tampilan atau desain sistem. Dimensi ini mencakup seberapa baik informasi disajikan, termasuk aspek visual dan kemudahan membaca.
 - d. Dimensi kemudahan penggunaan (*Ease of Use*): Bagaimana pengguna dapat menggunakan sistem dengan mudah. Dimensi ini mengukur seberapa mudah pengguna dapat berinteraksi dengan sistem. Ini mencakup navigasi, pemahaman antarmuka, dan keseluruhan pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi.
 - e. Dimensi ketepatan waktu (*Timeliness*): Ketersediaan informasi pada waktu yang tepat. Hal ini menilai seberapa cepat dan tepat waktu informasi disediakan kepada pengguna. Dimensi ini penting untuk memastikan bahwa data yang diterima relevan pada saat dibutuhkan.

Kelima dimensi ini saling terkait dan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan dalam menggunakan sistem informasi atau aplikasi (Dienislami & Indrati, 2023).

2. Penilaian pengguna: Pengguna sistem diwawancarai atau mengisi kuesioner untuk menilai setiap dimensi berdasarkan pengalaman mereka menggunakan sistem. Penilaian ini biasanya dilakukan dengan skala nilai yang dapat diinterpretasikan sebagai tingkat kepuasan pengguna.
3. Analisis data: Data yang diperoleh dari penilaian pengguna kemudian dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan dan identifikasi dimensi mana yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna.
4. Rekomendasi perbaikan: Berdasarkan hasil analisis, rekomendasi perbaikan dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Misalnya, jika variabel akurasi dan ketepatan waktu menunjukkan nilai yang rendah, maka perbaikan pada sistem untuk meningkatkan akurasi dan ketersediaan informasi pada waktu yang tepat diperlukan (Chantika, 2022).

Setiap responden memberikan skor pada masing-masing pertanyaan kuesioner menggunakan skala likert 1-5. Untuk setiap dimensi EUCS (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness*), nilai rata-rata dari semua jawaban dalam dimensi tersebut kemudian dihitung untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna. Untuk menghitung rata-rata kepentingan dan kinerja dapat digunakan rumus (2.1).

$$Rata - rata Dimensi = \frac{\Sigma Skor Dimensi}{Jumlah Responden} \quad (2.1)$$

Metode EUCS digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi dan aplikasi dari sudut pandang pengguna akhir. Metode ini membantu organisasi mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan dalam sistem dan meningkatkan kualitasnya untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna mampu memberikan pandangan terhadap organisasi dalam mengembangkan strategi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil analisis EUCS berfungsi sebagai dasar untuk strategi peningkatan yang efektif. Proses optimasi ini memastikan bahwa pengguna akhir merasa puas dan dapat menggunakan sistem secara efektif (Haryani dkk., 2022). Metode EUCS telah dikutip dalam berbagai makalah penelitian dan diakui sebagai alat yang berharga untuk mengevaluasi dan meningkatkan sistem informasi dan aplikasi.

2.4 Penggunaan *Importance Performance Analysis (IPA) Bersama End User Computing Satisfaction (EUCS)*

Pendekatan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengukur kesenjangan antara ekspektasi pengguna dan kinerja aktual layanan atau produk. Namun, pendekatan ini tidak mempertimbangkan faktor kontekstual dan dimensi spesifik yang dapat mempengaruhi evaluasi dan kepuasan pengguna. Sebagai solusi, konsep *End User Computing Satisfaction (EUCS)* memperluas IPA dengan memasukkan lima dimensi tambahan yang penting, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease-of-use*, dan *timeliness*. Menambahkan dimensi-dimensi penilaian dalam analisis membuat EUCS dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif dalam melakukan evaluasi dan mengetahui kepuasan pengguna. Studi di Stasiun Bojonegoro mengklasifikasikan atribut ke dalam kuadran tanpa menginvestigasi lebih lanjut penyebab ketidakpuasan atau interaksi pengguna-layanan (Dewi & Ferro, 2022). Penggunaan EUCS memberikan informasi yang lebih detail tentang apa yang membuat pengguna tidak puas dapat dipahami. Pendekatan ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang evaluasi dan kepuasan pengguna terhadap layanan atau produk.

Menggabungkan EUCS dengan IPA memberikan beberapa manfaat nyata. Secara strategis, kombinasi ini meningkatkan analisis dengan berfokus pada aspek teknis perangkat lunak yang tidak tercakup dalam IPA, seperti kegunaan antarmuka (Azzahra & Prabowo, 2024). Hal ini juga memungkinkan untuk menghubungkan prioritas peningkatan yang diidentifikasi oleh IPA dengan kebutuhan pengguna tertentu yang diidentifikasi oleh EUCS (Aprilia dkk., 2024). Secara teknis, EUCS menyediakan metrik kuantitatif untuk dimensi subjektif, seperti “kemudahan penggunaan”, yang sulit diukur oleh IPA secara independen. Selain itu, penggabungan EUCS dan IPA memungkinkan segmentasi data berdasarkan profil pengguna, seperti yang ditunjukkan dalam sebuah penelitian yang mengidentifikasi masalah server melalui EUCS setelah IPA menyoroti kesenjangan yang ada. Kombinasi IPA-EUCS juga membawa peningkatan dalam hal presisi, mengurangi bias dalam identifikasi masalah. Sebagai contoh, ketika IPA memprioritaskan “server down”, EUCS menemukan “instruksi penggunaan yang tidak jelas” sebagai akar masalahnya (Azzahra & Prabowo, 2024). Manfaat lainnya adalah optimalisasi sumber daya, karena dapat memisahkan atribut yang membutuhkan peningkatan teknis (EUCS) dari atribut yang membutuhkan investasi strategis (IPA).

Metode IPA dan EUCS dapat digunakan untuk evaluasi perangkat lunak (*software*). Menurut Azzahra dan Prabowo (2024) metode IPA cocok untuk analisis kesenjangan berbasis prioritas, sedangkan EUCS memberikan perincian pada aspek teknis seperti UI/UX. Menurut penelitian Winantu dan Viony (2023), mereka menggunakan EUCS untuk mengukur kepuasan fungsionalitas sistem, sedangkan IPA menentukan urgensi perbaikan. Berdasarkan studi validasi empiris telah dilakukan sebelumnya, dapat menunjukkan bahwa kombinasi ini meningkatkan akurasi rekomendasi peningkatan perangkat lunak dan efektif digunakan untuk perangkat lunak dengan kelompok pengguna yang heterogen. Disisi lain mengenai potensi keterbatasan dan konflik ketika menggunakan pendekatan IPA-EUCS untuk evaluasi perangkat lunak adalah tumpang tindihnya metrik antara dimensi EUCS, seperti *ease of use*, dan atribut IPA yaitu atribut kinerja, seperti kemudahan layanan, yang dapat mengakibatkan redundansi. Namun hal tersebut dapat diatasi dengan penggunaan EUCS untuk melakukan pendetailan hasil temuan evaluasi yang ketika menggunakan IPA hanya menyoroti gambaran besar mengenai evaluasi suatu fitur, kemudian dapat menjadi lebih teknis dengan menggunakan metode EUCS.

2.5 Layanan TI (*Helpdesk*)

Kesuksesan sebuah fitur dalam memberikan kebutuhan pengguna tidak hanya dinilai dari kinerja fitur itu sendiri, namun juga bagaimana kinerja faktor/layanan pendukung yang melengkapi proses kerja fitur sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Kinerja layanan TI dalam mendukung fitur-fitur tugas akhir pada portal akademik perlu evaluasi. Layanan TI menjadi salah satu bagian penting yang perlu di evaluasi karena banyak keluhan pengguna yang berhubungan langsung dengan ketersediaan dan kualitas layanan TI ketika mengakses fitur tugas akhir. Dimasukkannya layanan TI dalam evaluasi memungkinkan penilaian yang lebih komprehensif dan memberikan rekomendasi yang tepat sasaran untuk pengembangan teknis dan peningkatan layanan pendukung. Respon yang cepat dan bantuan yang memadai dari layanan TI berdampak langsung pada kepuasan pengguna. Oleh karena itu, memperluas kerangka kerja EUCS dengan mengevaluasi dukungan layanan TI sangat penting untuk mendapatkan pemahaman yang representatif tentang kepuasan pengguna dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, tidak hanya pada fitur utama namun juga pada layanan pendukung yang melengkapi proses kerja dari fitur tersebut.

Layanan TI (*helpdesk*) merupakan bagian penting dalam manajemen teknologi informasi di berbagai organisasi. Mereka memiliki beberapa fungsi dan tujuan utama.

Pertama, *helpdesk* mengumpulkan dan menganalisis data dari berbagai sumber, termasuk keluhan dan permintaan pengguna. Data ini memberikan wawasan yang berharga dan membantu dalam mengidentifikasi masalah yang berulang dan area yang perlu ditingkatkan. Kedua, tim *helpdesk* bertanggung jawab untuk memecahkan masalah teknis dan memberikan solusi yang tepat waktu. Mereka memainkan peran penting dalam menyelesaikan masalah pengguna dan memastikan kelancaran sistem informasi organisasi. Terakhir, sistem *helpdesk* yang mapan dapat berkontribusi pada efisiensi operasional dan kepuasan pengguna (Fauzi & Suryadi, 2020). Sebagai contoh, penggunaan aplikasi berbasis web dapat merampingkan proses pencatatan dan pemantauan keluhan. Secara keseluruhan, layanan TI (*helpdesk*) sangat penting untuk memberikan dukungan teknis, mengatasi masalah pengguna, dan meningkatkan kinerja sistem informasi (Alfauzain dkk., 2021).

Sistem *ticketing* merupakan metode yang umum digunakan dalam layanan *helpdesk*, yang memungkinkan pengguna untuk melaporkan masalah melalui tiket yang kemudian dikelola oleh tim IT. Beberapa keuntungan dari sistem *ticketing* antara lain dokumentasi yang baik, prioritas penanganan berdasarkan urgensi, dan pemantauan status tiket secara *real-time* (Chafid & Kusumawati, 2017). Perkembangan teknologi juga telah membawa inovasi dalam layanan *helpdesk*, seperti penggunaan *chatbot* pada WhatsApp untuk mendapatkan jawaban yang cepat (Aji, 2022), aplikasi berbasis web untuk akses kapan saja ke layanan *helpdesk*, dan penggunaan metodologi pengembangan seperti RUP atau model *waterfall* untuk memastikan kebutuhan pengguna terpenuhi (Susanto dan Mulyati, 2023). Kemajuan-kemajuan ini telah meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan *helpdesk* baik bagi pengguna maupun tim TI. Menerapkan sistem yang tepat dan penggunaan teknologi modern, layanan TI (*helpdesk*) dapat berfungsi secara efektif, meningkatkan produktivitas organisasi dan kepuasan pengguna.

2.6 Tinjauan Pustaka

Untuk mendukung penelitian, diperoleh beberapa penelitian terdahulu sebagai *literature review* terkait penelitian ini yang diringkas pada Tabel 2.1. Analisis dari berbagai *literature review* menunjukkan bahwa penggunaan metode IPA dan EUCS masih relevan dan layak digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi portal akademik Universitas Ahmad Dahlan. Berdasarkan uraian pada Tabel 2.1 menunjukkan bahwa kombinasi IPA dan EUCS menawarkan pendekatan yang komprehensif dan akurat untuk mengukur kepuasan pengguna. IPA memberikan analisis yang lebih dalam tentang atribut yang paling penting

untuk dievaluasi dalam memerlukan peningkatan dan pemeliharaan untuk meningkatkan kinerja sistem. Di sisi lain, EUCS berfokus pada penilaian kualitas sistem dari sudut pandang pengguna, sehingga memungkinkan evaluasi kepuasan yang spesifik terhadap komponen sistem. Penggunaan kedua metode tersebut secara bersamaan merupakan strategi pengukuran yang lebih terintegrasi dan relevan, sehingga menghasilkan hasil yang lebih akurat dan komprehensif. Penelitian ini menggunakan *literature review* sebagai referensi dengan objek penelitian adalah fitur tugas akhir pada portal akademik Universitas Ahmad Dahlan dan penggunaan variabel yang beragam dengan kombinasi dua metode, yaitu metode IPA (*Importance-Performance Analysis*) dan EUCS (*End-User Computing Satisfaction*).

Penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui aspek atau bagian dari fitur tugas akhir pada sistem portal akademik yang perlu dievaluasi, kemudian berfokus pada perbaikan bagian yang masih belum memberikan kepuasan penggunaan hingga akhirnya dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan sistem agar dapat memenuhi kepuasan pengguna. Metode IPA digunakan untuk dapat mengetahui dan mengklasifikasikan aspek/fitur ke dalam beberapa kuadran, salah satunya adalah kuadran yang menjadi prioritas perbaikan, sehingga dapat mengetahui aspek/fitur mana yang masuk ke dalam prioritas untuk perbaikan sehingga dapat ditingkatkan kinerjanya. Metode EUCS digunakan untuk mengetahui komponen teknis dari aspek/fitur yang perlu dievaluasi dengan mengukur kepuasan pengguna secara spesifik berdasarkan dimensi-dimensi penilaiannya.

Penelitian ini mengimplementasikan metode EUCS pada kuadran prioritas yang telah dihasilkan dari metode IPA dan menambahkan sub-dimensi sebagai titik penilaian secara lebih detail. Sub-dimensi ditambahkan sebagai parameter untuk mengidentifikasi keberhasilan fitur dan kepuasan pengguna dalam menggunakan fitur tugas akhir dan mengetahui wilayah mana yang perlu dievaluasi dan belum memenuhi kepuasan pengguna. Hasil dari penggunaan metode EUCS dapat memberikan evaluasi detail mengenai wilayah spesifik dari fitur tugas akhir yang memerlukan perbaikan dan peningkatan fitur. Pendekatan gabungan ini bermanfaat bagi pengembang sistem karena memberikan gambaran lengkap tentang evaluasi fitur dan membantu mengidentifikasi area spesifik yang perlu ditingkatkan, hingga akhirnya mengarah pada peningkatan kinerja sistem dan dapat memenuhi harapan pengguna. Hal ini menjadikan metode IPA dan EUCS sebagai pilihan yang tepat untuk mengevaluasi fitur tugas akhir pada sistem portal akademik Universitas Ahmad Dahlan.

Tabel 2.1 *Literature Review*

| No. | Judul | Metode | Ulasan Kritis | Pustaka |
|-----|--|---|---|------------------------|
| 1. | Analisis Tingkat Kepuasan UMKM Pengguna Aplikasi Facebook Sebagai Sosial Commerce Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) | <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) | <p>Penelitian ini mengevaluasi kepuasan UMKM yang menggunakan Facebook sebagai platform perdagangan sosial melalui metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS). Penelitian ini menemukan tingkat kepuasan yang tinggi (87,24%), dengan variabel-variabel seperti <i>content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness</i> berkontribusi secara signifikan.</p> <p>Meskipun penerapan EUCS sesuai untuk mengukur pengalaman pengguna, makalah ini dapat memperoleh manfaat dari analisis yang lebih dalam tentang bagaimana dimensi EUCS tertentu memengaruhi keterlibatan jangka panjang atau hasil bisnis.</p> | Yusroaini dkk. (2024) |
| 2. | Penggunaan Metode <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan | <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) | Studi ini mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kecamatan Lengkiti dengan menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA). Studi ini secara efektif mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan, dengan 8 | Wisudawati dkk. (2023) |

| No. | Judul | Metode | Ulasan Kritis | Pustaka |
|-----|---|--|--|----------------------|
| | | | <p>dari 25 atribut yang perlu ditingkatkan, contohnya seperti kejelasan informasi dan layanan tepat waktu.</p> <p>Meskipun metode IPA berguna dalam menyoroti area yang perlu ditingkatkan melalui diagram kartesius, eksplorasi yang lebih rinci mengenai akar permasalahan dan pengalaman pengguna perlu ditunjukkan untuk memberikan analisis yang lebih teknis.</p> | |
| 3. | <p>Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo terhadap SIMTIK Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)</p> | <p><i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)</p> | <p>Penelitian ini berisi mengenai kepuasan mahasiswa terhadap sistem SIMTIK di Universitas Muhammadiyah Ponorogo dengan menggunakan metode EUCS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum “cukup puas,” dengan dimensi seperti konten dan ketepatan waktu mendapat nilai yang lebih tinggi, sementara kemudahan penggunaan mendapat nilai yang lebih rendah.</p> <p>Penerapan EUCS pada penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan yang jelas tentang kinerja sistem,</p> | <p>Widodo (2024)</p> |

| No. | Judul | Metode | Ulasan Kritis | Pustaka |
|-----|---|---|---|---------------------|
| | | | tetapi penelitian ini dapat menggali lebih dalam mengapa dimensi tertentu seperti kemudahan penggunaan berkinerja buruk. Implementasi EUCS sangat efektif dalam konteks penelitian ini. | |
| 4. | Analysis of SAKTI User Satisfaction Using the <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Method | <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) | Makalah ini mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem SAKTI dengan menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA), yang menyoroti kesenjangan antara ekspektasi pengguna dan kinerja sistem. IPA secara efektif dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan. Namun, potensi penuhnya lebih terlihat ketika dikombinasikan dengan metode EUCS. Terbukti dari penelitian tersebut mendapatkan hasil yang mendetail terkait dimensi dari area yang perlu ditingkatkan. | Amin dkk. (2024) |
| 5. | Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Sidawai Menggunakan End User Computing Statisfaction | <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) dan <i>Importance</i> | Analisis dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi Sidawai dan menemukan kesenjangan antara harapan pengguna dengan kinerja aplikasi. Metode yang digunakan adalah <i>End User Computing Satisfaction</i> | Haerani dkk. (2024) |

| No. | Judul | Metode | Ulasan Kritis | Pustaka |
|-----|---|-----------------------------------|--|---------|
| | (EUCS) Dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) | <i>Performance Analysis</i> (IPA) | <p>(EUCS) dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA). Analisis ini memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai kepuasan pengguna dan kesenjangan antara harapan dan kinerja aplikasi Sidawai.</p> <p>Berdasarkan penelitian ini, metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) memberikan hasil yang lebih komperhensif jika dikombinasikan. Hasil yang diperoleh dari kombinasi ini menjadi lebih jelas terkait kepuasan pengguna dan tingkat kepentingan dari aplikasi tersebut.</p> | |

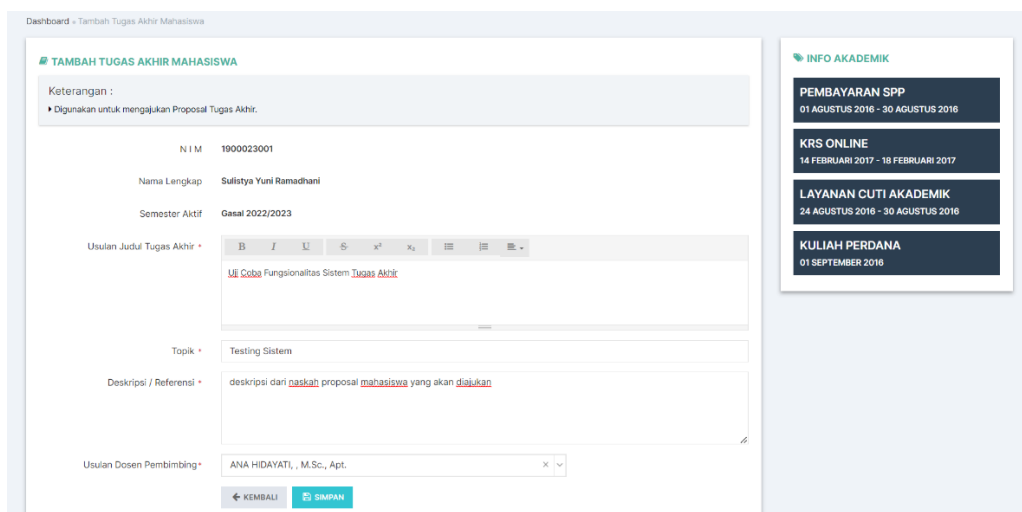
2.7 Portal Akademik UAD

Portal akademik Universitas Ahmad Dahlan (UAD) adalah sistem informasi yang dirancang untuk memfasilitasi berbagai kegiatan akademik bagi mahasiswa dan dosen. Sistem ini berfungsi sebagai platform untuk menyebarkan informasi penting, mengelola administrasi akademik, dan meningkatkan pengalaman pengguna dalam interaksi dengan layanan akademik. Fungsi dan manfaat portal akademik UAD diantaranya adalah untuk mengisi KRS *online*, mendaftarkan wi-fi, melakukan cek kehadiran perkuliahan, melakukan cek nilai perkuliahan, melaksanakan tugas akhir, dll (Universitas Ahmad Dahlan, 2024).

Fitur tugas akhir berdasarkan proses bisnis yang dibuat oleh Biro Sistem Informasi UAD memiliki lima sub-fitur atau fungsi utama untuk mendukung mahasiswa dalam menjalani setiap tahap dan proses untuk menyelesaikan tugas akhir melalui sistem portal akademik. Lima sub-fitur tersebut yaitu proses pendaftaran topik tugas akhir, bimbingan tugas akhir *online*, data *logbook* bimbingan dan *progress* tugas akhir, pendaftaran seminar proposal, serta pendaftaran ujian akhir.

2.7.1 Pendaftaran Topik Tugas Akhir

Proses pendaftaran topik tugas akhir memungkinkan mahasiswa untuk mengajukan topik yang diinginkan untuk tugas akhir mereka. Mahasiswa diharuskan untuk mengisi formulir *online* yang mencakup judul, topik, deskripsi topik, hingga mengajukan usulan dosen pembimbing yang diinginkan. Gambar 2.2 adalah visualisasi form pendaftaran topik tugas akhir.



The image shows a web form titled "TAMBAH TUGAS AKHIR MAHASISWA". The form contains the following fields and values:

- N I M: 1900023001
- Nama Lengkap: Sulistya Yuni Ramadhani
- Semester Aktif: Gasal 2022/2023
- Usulan Judul Tugas Akhir: [Uji Coba Fungsionalitas Sistem Tugas Akhir](#)
- Topik: Testing Sistem
- Deskripsi / Referensi: deskripsi dari [naskah](#) proposal [mahasiswa](#) yang akan [diajukan](#)
- Usulan Dosen Pembimbing: ANA HIDAYATI, M.Sc., Apt.

On the right side, there is a sidebar titled "INFO AKADEMIK" with the following information:

- PEMBAYARAN SPP: 01 AGUSTUS 2016 - 30 AGUSTUS 2016
- KRS ONLINE: 14 FEBRUARI 2017 - 18 FEBRUARI 2017
- LAYANAN CUTI AKADEMIK: 24 AGUSTUS 2016 - 30 AGUSTUS 2016
- KULIAH PERDANA: 01 SEPTEMBER 2016

Gambar 2.2. Form pendaftaran topik tugas akhir

2.7.2 Bimbingan Tugas Akhir *Online*

Sub-fitur bimbingan tugas akhir pada portal akademik UAD dirancang untuk memfasilitasi proses interaksi antara mahasiswa dan dosen pembimbing dalam pengerjaan tugas akhir.

Melalui fitur ini, mahasiswa dapat melihat dan menambah data bimbingan tugas akhir (Gambar 2.3). Fitur ini secara tidak langsung juga mencatat indata dan informasi untuk proses kemajuan dari tugas akhir yang sedang dikerjakan oleh mahasiswa tersebut.

Gambar 2.3. Form bimbingan tugas akhir

2.7.3 Data Logbook Bimbingan dan Progress Tugas Akhir

Sub-fitur *logbook* berfungsi menampilkan catatan otomatis dari semua interaksi yang terjadi selama proses bimbingan *online*. Fitur ini mencatat setiap sesi bimbingan, termasuk tanggal hingga catatan yang diberikan oleh dosen pembimbing. *Logbook* ini dapat diakses oleh mahasiswa dan dosen pembimbing, sehingga memberikan gambaran yang komprehensif mengenai perkembangan tugas akhir dari awal hingga selesai. Gambar 2.4 adalah visualisasi halaman data logbook bimbingan dan progress tugas akhir.

| | |
|-------------------------|--|
| Judul Tugas Akhir | : Uji Coba Fungsionalitas Sistem Tugas Akhir |
| Judul Asing Tugas Akhir | : |
| Pembimbing | : ANA HIDAYATI, M.Sc., Apt. (Pembimbing) |
| Status Tugas Akhir | : DIUSULKAN |

Data Bimbingan Tugas Akhir

| No. | Tanggal | Materi | Isi | Catatan Pembimbing | Pembimbing |
|-----|--------------|---------|------------------------------|------------------------|---------------------------|
| 1 | 05 Juni 2023 | Bab I | ini adalah deskripsi BAB I | BAB I baik, lanjutkan | ANA HIDAYATI, M.Sc., Apt. |
| 2 | 05 Juni 2023 | Bab II | ini adalah deskripsi BAB II | BAB II baik, lanjutkan | ANA HIDAYATI, M.Sc., Apt. |
| 3 | 05 Juni 2023 | Bab III | ini adalah deskripsi BAB III | | |

[← KEMBALI](#)

Gambar 2.4. Logbook bimbingan dan progress tugas akhir

2.7.4 Pendaftaran Seminar Proposal

Sub-fitur pendaftaran seminar proposal digunakan oleh mahasiswa apabila mahasiswa telah disetujui topik tugas akhirnya dan telah memenuhi syarat minimal untuk dapat melakukan seminar proposal. Mahasiswa harus mengunggah dokumen proposal yang telah disetujui dan

melengkapi data pendukung seperti abstrak dan daftar pembimbing. Gambar 2.5 adalah visualisasi halaman pendaftaran seminar proposal.

TUGAS AKHIR MAHASISWA

Informasi & Petunjuk :

- ▶ Digunakan untuk pendaftaran Proposal Tugas Akhir dan memantau proses Tugas Akhir.
- ▶ Status Mahasiswa : Aktif.
- ▶ SKS Diambil : Minimal 100 SKS (tanpa nilai D).

NIM : 1900023001

Nama : Sulistyia Yuni Ramadhani

Program Studi : Farmasi

SKS yang telah ditempuh : sks

| No. | Aksi | Tgl. Daftar | Topik | Judul | Deskripsi | Pembimbing | Status | Informasi |
|-----|--|--------------|----------------|--|---|--|-----------|--|
| 1. | DETAIL UBAH DAFTAR SEMINAR | 05 Juni 2023 | Testing Sistem | Uji Coba Fungsionalitas Sistem Tugas Akhir | deskripsi dari naskah proposal mahasiswa yang akan diajukan | ▶ ANA HIDAYATI, M.Sc., Apt. (Pembimbing) | DIUSULKAN | ✔ Lanjut Proposal Silahkan Daftar Seminar |

Gambar 2.5. Pendaftaran seminar proposal

2.7.5 Pendaftaran Ujian Akhir

Pada sub-fitur pendaftaran ujian akhir, mahasiswa perlu mengisi data yang belum diisikan pada proses sebelumnya. Sistem secara otomatis memeriksa kelengkapan data sebelum diserahkan ke bagian administrasi program studi. Gambar 2.6 adalah visualisasi halaman pendaftaran ujian akhir.

Dashboard » Pendaftaran Tugas Akhir

DAFTAR PENDADARAN TUGAS AKHIR

NIM : 1300016043

Nama Mahasiswa : MEILIANA SUMAGITA

Topik :

Judul : Analisis Secure Hash Algorithm (SHA) 512 untuk Proses Enkripsi pada Aplikasi Berbasis Web

Judul Asing : Analysis of Secure Hash Algorithm (SHA) 512 based for Encryption Process on Web-based Application

Semester : Gasal 2024/2025

Bebas SPP Pendadaran : Disetujui

Keterangan Bebas SPP Pendadaran : testing lagi ya

Judul Asing : Judul Asing Tugas Akhir

Link Naskah : Link Naskah Tugas Akhir, Jika berupa link Google Drive, pastikan dapat diakses secara publik.

[← KEMBALI](#)
[DAFTAR PENDADARAN](#)

Data Pendaftaran Pendadaran

| No | Ke- | Tgl. Daftar | Semester | Tgl. Pelaksanaan | Penguji | Sudah Pendadaran? | Status Lulus? |
|----|-----|-------------|-----------------|------------------|--|-------------------|---------------|
| 1. | 1 | 05 Mei 2018 | 2017/2018 Genap | 19 Mei 2018 | ▶ H. Imam Riadi, Prof. Dr. Ir., M.Kom. (Ketua Sidang) ▶ Arif Rahman, S.Kom., M.T., Dr. (Penguji I) ▶ Iwan Tri Riyadi Yanto, S.Si., MIT, Ph.D. (Penguji II) | SUDAH | BELUM |

Gambar 2.6. Pendaftaran ujian akhir

BAB 3

Metodologi

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan cara mengumpulkan data dari seluruh responden pengguna fitur tugas akhir portal akademik UAD. Penelitian ini melakukan analisa terhadap beberapa aspek yang mempengaruhi keberhasilan dari penggunaan fitur tugas akhir portal akademik UAD berbasis web.

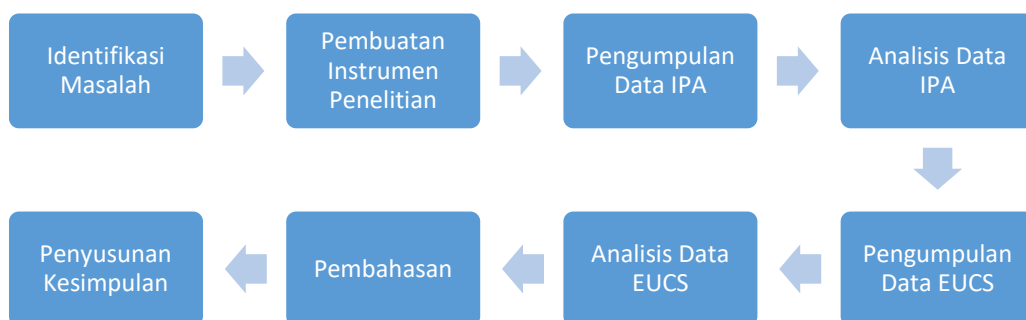
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Ahmad Dahlan (UAD), yang berlokasi di Yogyakarta. Lokasi penelitian mencakup semua fakultas dan program studi di UAD yang menggunakan sub-fitur pada fitur tugas akhir portal akademik sebagai bagian dari proses akademik mereka. Pengambilan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara *online*, sehingga seluruh responden dapat mengakses dan mengisi kuesioner kapan saja dan dari mana saja. Hal ini dilakukan untuk menjangkau beragam responden dan mendapatkan hasil yang representatif dari berbagai fakultas.

Penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahap yang berlangsung selama 3 bulan, mulai dari pertengahan bulan September hingga November tahun 2024. Tahapan waktu tersebut mencakup persiapan instrumen, pengumpulan data melalui kuesioner, analisis data, serta penyusunan laporan penelitian. Pengumpulan data berlangsung selama 1 minggu dan responden dapat memberikan jawaban dalam rentang waktu yang cukup, sehingga data yang diperoleh valid dan mencerminkan persepsi mahasiswa secara aktual.

3.3 Langkah-langkah Penelitian

Untuk mengevaluasi portal akademik UAD menggunakan metode IPA dan EUCS, terdapat beberapa tahapan penelitian yang harus dilakukan seperti pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

3.3.1 Identifikasi Masalah

Fitur tugas akhir pada portal akademik Universitas Ahmad Dahlan belum pernah dievaluasi secara formal untuk mengetahui efektivitas dan efisiensinya. Keluhan pengguna menunjukkan adanya masalah dalam pengunggahan dokumen, ketidakjelasan prosedur, dan kesalahan data. Hal ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara kebutuhan pengguna dengan kemampuan sistem. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan evaluasi yang sistematis dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Metode ini menentukan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari berbagai aspek fitur. Selain itu, metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dan melakukan evaluasi lebih detail pada area yang menjadi prioritas perbaikan. Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk mengidentifikasi area kritis untuk perbaikan dan memastikan bahwa fitur tugas akhir dapat secara efektif memenuhi kebutuhan pengguna.

3.3.2 Pembuatan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Instrumen ini sangat penting karena kualitas data yang diperoleh sangat bergantung pada keakuratan dan validitas instrumen yang digunakan. Instrumen penelitian sangat penting dalam mengumpulkan data yang akurat dan valid untuk sebuah penelitian. Ada berbagai jenis instrumen penelitian, seperti kuesioner, tes, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data melalui serangkaian pertanyaan, sementara tes mengukur kemampuan atau pengetahuan. Observasi dilakukan dengan mengamati subjek penelitian secara langsung, dan wawancara dilakukan dengan interaksi langsung antara peneliti dan partisipan. Dokumentasi memanfaatkan dokumen atau arsip yang relevan sebagai sumber data (Sudaryono dkk., 2013).

Instrumen penelitian yang dijelaskan dalam penelitian ini mencakup dua kuesioner yaitu IPA dan EUCS. Kuesioner IPA mengukur pada dua aspek yakni tingkat kepentingan yang diberikan mahasiswa terhadap fitur tugas akhir dan seberapa baik fitur tugas akhir berfungsi. Kuesioner EUCS berfokus pada lima dimensi, yaitu dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Setiap dimensi mencakup pertanyaan spesifik tentang sub-fitur yang ada pada fitur tugas akhir di portal akademik UAD, seperti pendaftaran topik tugas akhir, bimbingan *online* tugas akhir, *logbook* bimbingan dan *progress*, pendaftaran seminar proposal, atau pendaftaran ujian akhir. Skala prioritas penentuan sub-fitur yang diimplementasikan pada kuesioner EUCS ditentukan berdasarkan hasil dari analisis

kuesioner IPA. Di sisi lain, kedua kuesioner tersebut menggunakan skala likert untuk mengukur penilaian responden terhadap masing-masing sub-fitur yang diuji dari fitur tugas akhir.

Penelitian yang menggunakan metode IPA, kepentingan dan kinerja adalah dua aspek penting yang dinilai untuk setiap detail dari fitur yang diuji. Kepentingan menilai tingkat kebutuhan atau kepentingan mahasiswa terhadap fitur tersebut, sedangkan kinerja mengukur seberapa baik mahasiswa merasakan kinerja aktual dari fitur tersebut. Selain itu, pada metode EUCS, ada lima dimensi utama yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna pada seluruh sub-fitur yang berada di dalam fitur tugas akhir. Dimensi-dimensi tersebut meliputi dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Dimensi *content* mengacu pada kualitas dan kelengkapan informasi yang disediakan oleh ke 5 sub-fitur tugas akhir. Dimensi *accuracy* menilai tingkat keandalan dan ketepatan data atau informasi yang disajikan. Dimensi *format* mengevaluasi tampilan dan struktur informasi serta memastikan kegunaannya bagi pengguna. Dimensi *ease of use* mengukur seberapa mudah pengguna dapat mengakses dan memanfaatkan fitur yang tersedia. Sedangkan dimensi *timeliness* mengevaluasi kecepatan sistem dalam merespons atau memperbarui informasi yang relevan. Untuk detail instrumen IPA yang digunakan oleh peneliti dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Kuesioner IPA.

| Fitur | Nilai |
|---|--------------|
| Seberapa penting fitur pendaftaran topik tugas akhir pada menu tugas akhir di sistem portal akademik UAD bagi Anda? | |
| Seberapa baik kinerja fitur pendaftaran topik tugas akhir pada menu tugas akhir di sistem portal akademik UAD? | |
| Seberapa penting fitur bimbingan tugas akhir pada menu tugas akhir di sistem portal akademik UAD bagi Anda? | |
| Seberapa baik kinerja fitur bimbingan tugas akhir pada menu tugas akhir di sistem portal akademik UAD? | |
| Seberapa penting fitur <i>logbook</i> bimbingan & progress pada menu tugas akhir di sistem portal akademik UAD bagi Anda? | |
| Seberapa baik kinerja fitur <i>logbook</i> bimbingan & progress pada menu tugas akhir di sistem portal akademik UAD? | |

| Fitur | Nilai |
|--|-------|
| Seberapa penting fitur pendaftaran seminar proposal pada menu tugas akhir di sistem portal akademik UAD bagi Anda? | |
| Seberapa baik kinerja fitur pendaftaran seminar proposal pada menu tugas akhir di sistem portal akademik UAD? | |
| Seberapa penting fitur pendaftaran pendadaran (ujian akhir) pada menu tugas akhir di sistem portal akademik UAD bagi Anda? | |
| Seberapa baik kinerja fitur pendaftaran pendadaran (ujian akhir) pada menu tugas akhir di sistem portal akademik UAD? | |

Validasi konten adalah proses untuk memastikan bahwa kuesioner mencakup seluruh aspek penting dari konsep yang diukur berdasarkan teori dan pendapat ahli di bidang terkait. Validasi ini dilakukan oleh panel ahli yang menilai relevansi, kejelasan, dan cakupan pertanyaan. Penelitian ini menggunakan *Content Validity Index* (CVI) untuk menilai kesesuaian setiap butir pertanyaan oleh para ahli berdasarkan skala Likert (1-5), di mana:

- 1 = Tidak relevan
- 2 = Kurang relevan
- 3 = Netral
- 4 = Cukup relevan
- 5 = Sangat relevan

Adapun rumus CVI yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$CVI = \frac{\sum skor "4" dan "5"}{\sum item} \quad (3.1)$$

Dari 10 butir pertanyaan kuesiner IPA yang dinilai oleh seorang ahli, diperoleh hasil sebagai berikut:

- Butir pertanyaan yang mendapat skor "4" dan "5" sebanyak 10 dari 10
- Total pertanyaan yang dinilai: 10

Maka, nilai CVI dihitung sebagai berikut.

$$CVI = \frac{10}{10} \quad (3.2)$$

Nilai CVI sebesar 1,00 menunjukkan bahwa kuesioner IPA memiliki validitas konten yang baik, karena lebih besar dari batas minimum 0,78 (Polit dkk., 2007). Oleh karena itu, kuesioner layak digunakan dalam penelitian lebih lanjut.

Kuesioner EUCS dibuat untuk mengevaluasi sub-fitur yang berada di kuadran I dan III dari hasil kuesioner IPA. Sub-fitur yang berada di kuadran I dianggap sangat penting namun belum memuaskan, sehingga membutuhkan perhatian dan perbaikan segera. Di sisi lain, sub-fitur yang berada di kuadran III dianggap kurang penting dan juga memiliki kinerja yang rendah, namun tetap perlu dievaluasi untuk memastikan sub-fitur tersebut memenuhi standar layanan minimum. Kuesioner EUCS memungkinkan untuk memeriksa secara rinci aspek-aspek seperti kelengkapan informasi, akurasi data, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu dari sub-fitur tersebut. Mengimplementasikan kuesioner ini membuat peneliti memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang pengalaman pengguna dan mengidentifikasi area kritis untuk perbaikan, kemudian hasil temuan tersebut digunakan untuk meningkatkan kemampuan dan kinerja portal akademik UAD dalam mendukung kebutuhan akademik mahasiswa. Adapun rincian dari dimensi dan sub-dimensi untuk menghasilkan hasil yang lebih teknis dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2. Dimensi EUCS.

| Dimensi | Sub-Dimensi |
|---|--|
| <i>Content</i> (kandungan informasi) | kualitas informasi, kelengkapan, keandalan, output yang dihasilkan, dan layanan TI |
| <i>Accuracy</i> (akurasi) | ketelitian, keakuratan, kesesuaian, dan layanan TI |
| <i>Format</i> (format tampilan) | penaampilan, warna dan <i>font</i> , jenis data dan informasi, dan layanan TI |
| <i>Ease of Use</i> (kemudahan penggunaan) | <i>user-friendly</i> , efisiensi, mudah dipahami, dan layanan TI |
| <i>Timeliness</i> (ketepatan waktu) | waktu respon, ketersediaan informasi, <i>up-to-date</i> , dan layanan TI |

Berdasarkan berbagai rekap keluhan pada Tabel 1.1, tampak bahwa dukungan Layanan TI merupakan elemen penting dalam memastikan kenyamanan pengguna. Keluhan seperti kesulitan proses *upload* dokumen, gangguan saat portal akademik dalam status *maintenance*, dan ketidakjelasan proses verifikasi data menunjukkan adanya kebutuhan terhadap layanan dukungan teknis yang responsif, informatif, dan mudah diakses. Oleh karena itu, penambahan subdimensi “Layanan TI” dalam kuesioner EUCS sangat relevan

untuk mengevaluasi seberapa baik Layanan TI memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna, terutama dalam aspek dukungan teknis, kecepatan respons, dan kejelasan panduan. Subdimensi ini dapat memberikan wawasan lebih spesifik mengenai efektivitas layanan dukungan dalam membantu mahasiswa mengatasi kendala teknis secara cepat dan efisien, sehingga pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur tugas akhir portal akademik. Kuesioner, yang dijabarkan pada Tabel 3.3, mencakup pernyataan spesifik untuk setiap sub-dimensi dari sub-fitur yang masuk pada kuadran I.

Tabel 3.3. Detail Kuesioner EUCS.

| Dimensi | Sub-dimensi | Pernyataan |
|-----------------|-------------------------------|---|
| <i>Content</i> | Kualitas informasi | Informasi mengenai [sub-fitur kuadran 1] merupakan informasi yang berkualitas |
| | Kelengkapan | Informasi yang disediakan mencakup semua aspek yang diperlukan untuk melakukan [sub-fitur kuadran 1] |
| | Keandalan | Informasi yang diberikan dapat dipercaya untuk membantu proses [sub-fitur kuadran 1] |
| | <i>Output</i> yang dihasilkan | Hasil dari [sub-fitur kuadran 1] membantu dalam penyelesaian tugas akhir |
| | Layanan TI | Konten yang disediakan oleh layanan TI (<i>helpdesk</i>) dalam [sub-fitur kuadran 1] relevan dan sesuai dengan kebutuhan saya dalam menyelesaikan tugas akhir |
| <i>Accuracy</i> | Ketelitian | Informasi yang diberikan tepat sasaran dalam konteks [sub-fitur kuadran 1] |
| | Keakuratan | Data yang diberikan mengenai [sub-fitur kuadran 1] selalu akurat dan sesuai dengan kebutuhan |
| | Kesesuaian | Informasi yang diberikan sudah sesuai dengan mekanisme proses [sub-fitur kuadran 1] |
| | Layanan TI | Informasi yang diberikan oleh layanan TI (<i>helpdesk</i>) dalam [sub-fitur kuadran 1] akurat dan dapat dipercaya untuk membantu saya dalam proses penyelesaian tugas akhir |
| <i>Format</i> | Penampilan | Tampilan [sub-fitur kuadran 1] menarik dan profesional |
| | Warna dan <i>font</i> | Penggunaan warna dan font menjadikan [sub-fitur kuadran 1] mudah untuk dibaca |

| Dimensi | Sub-dimensi | Pernyataan |
|--------------------|--------------------------|---|
| | Jenis data dan informasi | Jenis data dan informasi yang disajikan pada [sub-fitur kuadran 1] mudah dipahami dan relevan |
| | Layanan TI | Format penyajian informasi yang disediakan oleh layanan TI (<i>helpdesk</i>) dalam [sub-fitur kuadran 1] mudah dipahami dan mendukung proses pengerjaan tugas akhir |
| <i>Ease-of-Use</i> | <i>User-friendly</i> | [Sub-fitur kuadran 1] mudah untuk digunakan |
| | Efisiensi | [Sub-fitur kuadran 1] dikemas dengan efisien |
| | Mudah dipahami | Informasi yang disampaikan mudah untuk dipahami |
| | Layanan TI | Layanan TI (<i>helpdesk</i>) pada [sub-fitur kuadran 1] sangat mudah diakses dan digunakan untuk menyelesaikan masalah |
| <i>Timeliness</i> | Waktu respon | Informasi diperbarui dan disampaikan mengenai [sub-fitur kuadran 1] dengan cepat |
| | Ketersediaan informasi | Informasi yang dibutuhkan terkait [sub-fitur kuadran 1] selalu tersedia saat dibutuhkan |
| | <i>Up-to-date</i> | Informasi yang disediakan pada [sub-fitur kuadran 1] selalu diperbarui dan relevan dengan perkembangan terbaru |
| | Layanan TI | Layanan TI (<i>helpdesk</i>) sangat cepat dan tanggap dalam memberikan respon apabila ada masalah pada [sub-fitur kuadran 1] |

Sama seperti pada kuesioner IPA, kuesioner EUCS juga dilakukan validasi konten menggunakan *Content Validity Index (CVI)* untuk memastikan bahwa kuesioner mencakup seluruh aspek penting dari konsep yang diukur berdasarkan teori dan pendapat ahli di bidang terkait. Validasi ini dilakukan oleh panel ahli yang menilai relevansi, kejelasan, dan cakupan pertanyaan. Dari 21 butir pertanyaan kuesioner EUCS yang dinilai oleh seorang ahli, diperoleh hasil sebagai berikut:

- Butir pertanyaan yang mendapat skor "4" dan "5" sebanyak 21 dari 21
- Total pertanyaan yang dinilai: 21

Maka, nilai CVI dihitung sebagai berikut.

$$CVI = \frac{21}{21} \quad (3.3)$$

Nilai CVI sebesar 1,00 menunjukkan bahwa kuesioner EUCS memiliki validitas konten yang baik, karena lebih besar dari batas minimum 0,78 (Polit dkk., 2007). Oleh karena itu, kuesioner layak digunakan dalam penelitian lebih lanjut.

Skala likert adalah alat yang banyak digunakan dalam survei dan kuesioner untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi. Skala likert terdiri dari pernyataan terkait topik tertentu, di mana responden diminta untuk menunjukkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan mereka pada skala setuju-tidak setuju. Skala ini digunakan dalam berbagai bidang dengan tujuan yang berbeda. Struktur skala likert menurut Allen dan Seaman (2007) dan Robinson (2024) adalah sebagai berikut:

- Pilihan respon: Format yang paling umum dan digunakan pada penelitian ini adalah skala 5 poin.
- Jenis pernyataan: Pernyataan dapat dibingkai secara positif atau negatif, dan penting untuk menyeimbangkannya agar tidak menimbulkan bias dalam jawaban.
- Deskripsi skala likert (1–5) yang disesuaikan untuk pengumpulan data IPA dan EUCS:
 - Poin 1: Sangat tidak penting/Sangat tidak puas
 - Poin 2: Tidak penting/Tidak puas
 - Poin 3: Cukup penting/Cukup puas
 - Poin 4: Penting/Puas
 - Poin 5: Sangat penting/Sangat puas

3.3.3 Pengumpulan Data IPA

Tahap pengumpulan data dimulai dengan menentukan sampel yang representatif dari populasi mahasiswa Universitas Ahmad Dahlan (UAD) dengan ketentuan:

- Mahasiswa yang terdaftar dengan status aktif
- Berada di atas semester lima
- Telah menggunakan fitur tugas akhir.

Data populasi ditemukan ada sebanyak 904 mahasiswa dari program studi Farmasi dan program studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia. Penulis menetapkan angka populasi demikian berdasarkan jumlah mahasiswa yang terdaftar resmi, berstatus aktif, dan sedang

menggunakan fitur tugas akhir. Demografi responden berdasarkan program studi dapat ditunjukkan seperti pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4. Demografi Responden.

| No | Program Studi | F | % |
|----|--|-----|--------|
| 1 | Farmasi | 710 | 78,54% |
| 2 | Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia | 194 | 21,46% |
| | Total | 904 | 100% |

Sumber: Data Primer dari Portal Akademik, 2024

Penulis menggunakan *random* teknik *sampling* dalam menentukan sampel ataupun responden, hal ini dilakukan karena implementasinya dilakukan secara acak dan pengguna sistem ini terdiri atas mahasiswa dari program studi Farmasi dan program studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia. Berikut rumus yang digunakan.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3.4)$$

n = Sampel minimum

N = Sampel populasi

e = Presentase batas toleransi (*Margin of Error*)

Berdasarkan hasil perhitungan penentuan sampel didapatkan hasil sebesar 90 sampel. Berdasarkan kalkulasi sampel tersebut, jumlah sampel dalam tiap strata berdasarkan proporsi dari populasi dapat dihitung menggunakan rumus berikut.

$$n_h = \frac{N_h}{N} \times n \quad (3.5)$$

n_h = Jumlah sampel dari strata ke-h

N_h = Ukuran populasi dari strata ke-h

N = Total populasi

n = Total sampel yang diinginkan

Berdasarkan hasil perhitungan penentuan strata sampel didapatkan hasil sekurang-kurangnya 70 mahasiswa dari program studi Farmasi dan sekurang-kurangnya 20 mahasiswa dari program studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia menjadi responden dari penelitian ini. Kuesioner kemudian disebar melalui media *online* untuk menjangkau sebanyak mungkin responden. Untuk memudahkan distribusi dan aksesibilitas, kuesioner dapat disebar melalui email atau grup media sosial. Pendekatan ini memastikan mahasiswa

memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi dalam evaluasi, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih valid dan akurat.

3.3.4 Analisis Data IPA

Metode analisis IPA memetakan tingkat kepentingan dan hasil kinerja sub-fitur pada tugas akhir ke dalam empat kuadran. Kuadran I mencakup sub-fitur penting dengan kinerja rendah yang membutuhkan perbaikan. Kuadran II berisi sub-fitur penting dengan kinerja tinggi yang harus dipertahankan. Kuadran III memiliki sub-fitur yang kurang penting dengan kinerja rendah yang memiliki prioritas rendah untuk perbaikan. Kuadran IV berisi sub-fitur yang tidak penting namun berkinerja baik, menunjukkan adanya potensi penggunaan yang berlebihan.

3.3.5 Pengumpulan Data EUCS

Pengumpulan data untuk evaluasi menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah ditentukan. Sampel yang digunakan untuk mengisi kuesioner EUCS ini sama dengan sampel yang digunakan dalam pengisian kuesioner *Importance Performance Analysis* (IPA). Responden terdiri dari mahasiswa aktif yang telah menggunakan fitur-fitur pada menu tugas akhir, seperti pendaftaran topik tugas akhir, bimbingan tugas akhir, *logbook* bimbingan dan *progress*, pendaftaran seminar proposal, serta pendaftaran ujian akhir. Pemilihan sampel dilakukan dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung mereka dalam proses penggunaan sistem, sehingga data yang dikumpulkan dapat mencerminkan pengalaman aktual dari pengguna. Sehingga pendekatan ini memungkinkan analisis yang lebih konsisten dan mendalam terhadap tingkat kepuasan pengguna serta prioritas perbaikan layanan.

3.3.6 Analisis Data EUCS

Metode analisis EUCS menggunakan statistik deskriptif untuk mengevaluasi kepuasan pengguna. Analisis ini memberikan pemahaman mendalam tentang kekuatan, kelemahan, dan area perbaikan teknis yang diperlukan pada sub-fitur dalam fitur tugas akhir portal akademik UAD.

3.3.7 Pembahasan

Pembahasan disusun secara sistematis berdasarkan hasil analisis untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai evaluasi fitur tugas akhir pada portal akademik Universitas Ahmad Dahlan. Pertama, analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi sub-fitur prioritas yang memerlukan perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya. Kedua, hasil *End-User Computing*

Satisfaction (EUCS) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, terutama dalam aspek teknis seperti kejelasan informasi, kemudahan penggunaan, dan keandalan sistem. Ketiga, temuan dari kedua metode ini diintegrasikan untuk merumuskan rekomendasi perbaikan teknis, seperti peningkatan aksesibilitas, optimasi responsivitas layanan, dan pengembangan sub-fitur untuk disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

3.3.8 Penyusunan Kesimpulan

Kesimpulan dirumuskan berdasarkan hasil analisis yang mengacu pada tujuan penelitian, yaitu mengevaluasi fitur tugas akhir pada portal akademik Universitas Ahmad Dahlan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Kesimpulan disusun untuk menjawab rumusan masalah, seperti bagian-bagian yang memerlukan evaluasi dan prioritas perbaikan terhadap fitur tersebut.

BAB 4

Hasil dan Pembahasan

4.1 Pengumpulan Data Kuesioner IPA

Data kuesioner *Importance-Performance Analysis* (IPA) dikumpulkan dari sejumlah responden yang terdiri dari mahasiswa aktif pada program studi Farmasi dan program studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia yang efektif menggunakan fitur tugas akhir pada portal akademik Universitas Ahmad Dahlan (UAD). Adapun hasil yang didapatkan dari kuesioner IPA berdasarkan karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1. Hasil kuesioner IPA berdasarkan karakteristik responden.

| No | Program Studi | F |
|-------|--|----|
| 1 | Farmasi | 64 |
| 2 | Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia | 27 |
| Total | | 91 |

Untuk mengevaluasi karakteristik responden dalam sampel sesuai dengan karakteristik populasi yang diharapkan, peneliti melakukan uji representasi menggunakan *Chi-Square Goodness of Fit*. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$x^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} \quad (4.1)$$

O_i = frekuensi yang diamati dalam sampel

E_i = frekuensi yang diharapkan dalam populasi

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tersebut didapatkan $x^2 = 2,964$. Setelah melakukan perbandingan dengan nilai kritis *Chi-Square* untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan = 1 (diambil dari jumlah kategori - 1) dari tabel statistik didapatkan nilai 3,841. Karena $x^2 = 2,964$ lebih kecil dari 3,841, sehingga sampel dianggap representatif dan normal. Berdasarkan data yang terkumpul, dilakukan pengolahan rata-rata untuk setiap aspek dalam setiap fitur. Tabel 4.2 adalah data rata-rata untuk sub-fitur yang dinilai dalam kuesioner IPA. Tabel 4.2. Hasil rata-rata kepentingan dan kinerja setiap sub-fitur pada fitur tugas akhir.

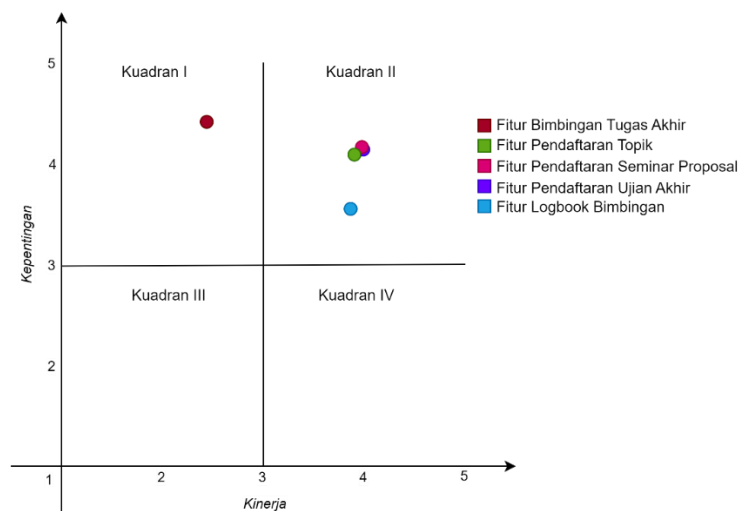
| Fitur | <i>Importance</i> (Kepentingan) | <i>Performance</i> (Kinerja) |
|-----------------------|---------------------------------|------------------------------|
| Bimbingan Tugas Akhir | 4.42 | 2.43 |

| Fitur | Importance (Kepentingan) | Performance (Kinerja) |
|------------------------------|---------------------------------|------------------------------|
| Pendaftaran Topik | 4.04 | 3.89 |
| Logbook Bimbingan | 3.55 | 3.83 |
| Pendaftaran Seminar Proposal | 4.28 | 3.97 |
| Pendaftaran Ujian Akhir | 4.23 | 3.95 |

Dari tabel di atas, terlihat bahwa sub-fitur bimbingan tugas akhir memiliki nilai kepentingan yang tinggi, yakni 4.42. Namun, sub-fitur tersebut memiliki nilai kinerja yang lebih rendah dibandingkan sub-fitur lainnya, yaitu 2.43. Hal ini mengindikasikan adanya celah antara ekspektasi pengguna terhadap sub-fitur tersebut dengan kenyataan yang mereka alami saat menggunakannya.

4.2 Analisis Data Kuesioner IPA

Analisis data IPA yang diperoleh menunjukkan bahwa beberapa fitur berada di kuadran yang berbeda-beda, dengan masing-masing kuadran memberikan interpretasi yang unik mengenai tingkat kepuasan pengguna dan prioritas perbaikan fitur (Amin dkk., 2024). Gambar 4.1 adalah visualisasi diagram kartesius dari nilai rata-rata kepentingan dan kinerja pada fitur tugas akhir. Titik hijau merupakan rata-rata nilai kepentingan dan kinerja sub-fitur pendaftaran topik tugas akhir. Titik merah merupakan rata-rata nilai kepentingan dan kinerja sub-fitur bimbingan tugas akhir. Titik biru merupakan rata-rata nilai kepentingan dan kinerja sub-fitur *logbook* bimbingan & progress. Titik merah jambu merupakan rata-rata nilai kepentingan dan kinerja sub-fitur pendaftaran seminar proposal. Sedangkan titik ungu merupakan rata-rata nilai kepentingan dan kinerja sub-fitur pendaftaran pendadaran (ujian akhir).



Gambar 4.1. Hasil analisis kuesioner IPA

Kuadran I adalah wilayah yang menunjukkan fitur-fitur dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerja yang masih kurang memadai. Fitur yang berada di kuadran ini seharusnya menjadi prioritas utama untuk diperbaiki agar dapat memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan data, sub-fitur bimbingan tugas akhir mendapatkan skor kepentingan 4.40 dan kinerja 2.42, yang menandakan rendahnya kinerja sehingga perlu dilakukan pengembangan dan peningkatan layanan agar dapat membantu mahasiswa dalam menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu. Secara keseluruhan, hasil analisis IPA ini menunjukkan bahwa pihak pengelola portal akademik UAD perlu segera melakukan perbaikan pada sub-fitur bimbingan tugas akhir. Pengembangan sub-fitur bimbingan tugas akhir dapat mengatasi kendala teknis mahasiswa dimana hal tersebut sangat berpengaruh pada kepuasan dan efisiensi pengguna portal akademik khususnya sub-fitur bimbingan tugas akhir. Kendala-kenda teknis yang ada kemudian didetailkan pada kuesioner EUCS.

4.3 Pengumpulan Data Kuesioner EUCS

Pada bagian ini, dilakukan pengumpulan data terkait kepuasan pengguna terhadap sub-fitur bimbingan tugas akhir pada portal akademik UAD dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Kuesioner EUCS yang digunakan berfokus pada beberapa sub-dimensi penting seperti yang terlihat pada Tabel 3.2 dan Tabel 3.3, sekaligus yang mencakup aspek layanan teknis atau Layanan TI (*helpdesk*) yang mendukung kelancaran penggunaan fitur tugas akhir tersebut. Adapun hasil yang didapatkan dari kuesioner EUCS berdasarkan karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3. Hasil kuesioner EUCS berdasarkan karakteristik responden.

| No | Program Studi | F |
|-------|--|----|
| 1 | Farmasi | 64 |
| 2 | Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia | 26 |
| Total | | 90 |

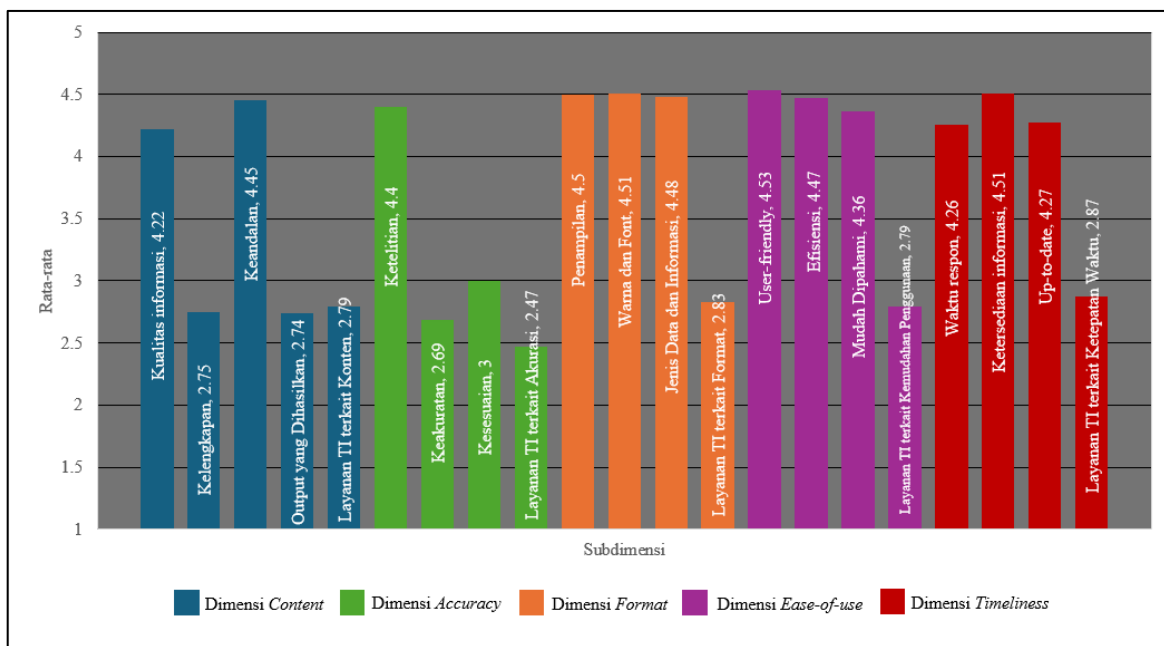
Untuk mengevaluasi karakteristik responden dalam sampel sesuai dengan karakteristik populasi yang diharapkan, peneliti melakukan uji representasi menggunakan *Chi-Square Goodness of Fit*. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$x^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} \quad (4.2)$$

O_i = frekuensi yang diamati dalam sampel

E_i = frekuensi yang diharapkan dalam populasi

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tersebut didapatkan $\chi^2 = 2,314$. Setelah melakukan perbandingan dengan nilai kritis *Chi-Square* untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan = 1 (diambil dari jumlah kategori - 1) dari tabel statistik didapatkan nilai 3,841. Karena $\chi^2 = 2,314$ lebih kecil dari 3,841, sehingga sampel dianggap representatif dan normal. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner EUCS kepada 90 mahasiswa aktif yang menggunakan sub-fitur bimbingan tugas akhir. Data dihimpun dalam bentuk skala likert (1-5), di mana nilai 1 menunjukkan ketidakpuasan (sangat rendah) hingga nilai 5 menunjukkan kepuasan (sangat tinggi). Gambar 4.2 adalah hasil pengumpulan data yang dirata-rata berdasarkan sub-dimensi EUCS.



Gambar 4.2. Visualisasi hasil pengumpulan data EUCS

4.4 Analisis Data Kuesioner EUCS

Berdasarkan data kuesioner EUCS yang terkumpul, terdapat beberapa dimensi yang mencakup sub-dimensi yang dinilai oleh mahasiswa dalam penggunaan sub-fitur bimbingan tugas akhir pada portal akademik UAD. Pada dimensi *content*, terdapat empat sub-dimensi utama: Kualitas informasi, kelengkapan, keandalan, dan *output* yang dihasilkan, serta aspek layanan TI untuk mendukung kelancaran fitur. Sub-dimensi kualitas informasi dan keandalan memiliki rata-rata yang tinggi, masing-masing sebesar 4.22 dan 4.45, hasil tersebut menunjukkan bahwa informasi yang disediakan pada sub-fitur bimbingan tugas akhir dianggap relevan dan dapat diandalkan oleh pengguna. Namun, aspek kelengkapan (2.75) dan *output* yang dihasilkan (2.74) menunjukkan nilai yang rendah. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan aspek kelengkapan informasi dan

output sub-fitur bimbingan agar lebih memadai bagi mahasiswa. Selain itu, Layanan TI pada dimensi ini juga mendapatkan skor rendah (2.79), yang mengindikasikan perlunya dukungan teknis yang lebih baik dalam menyediakan informasi yang lebih lengkap dan *output* yang lebih sesuai.

Dimensi *accuracy* mengukur aspek ketelitian dan kesesuaian informasi. Sub-dimensi ini meliputi ketelitian, keakuratan, kesesuaian, serta layanan TI. Sub-dimensi ketelitian (4.40) dan kesesuaian (3.00) menunjukkan bahwa mahasiswa umumnya merasa bahwa informasi yang tersedia pada sub-fitur bimbingan tugas akhir ini cukup teliti. Namun, skor rendah pada keakuratan (2.69) dan layanan TI (2.47) menunjukkan bahwa ada masalah dalam memastikan bahwa data selalu sesuai dengan kebutuhan pengguna dan akurat dalam setiap transaksi atau perubahan. Dukungan layanan TI juga memerlukan peningkatan untuk membantu pengguna mendapatkan informasi yang lebih akurat dan tepat.

Pada dimensi *format*, diukur aspek visual dan penampilan sub-fitur bimbingan, termasuk penampilan, warna dan *font*, jenis data dan informasi, dan layanan TI. Aspek penampilan dan format visual memiliki nilai yang cukup tinggi, dengan rata-rata 4.50 untuk penampilan, 4.51 untuk warna dan *font*, dan 4.48 untuk jenis data dan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa sub-fitur bimbingan tugas akhir telah memenuhi standar visual yang baik. Namun, layanan TI untuk dimensi *format* masih berada pada skor rendah (2.83), menunjukkan adanya keluhan terkait dukungan teknis pada aspek visual, seperti bantuan dalam pengaturan atau penyesuaian format data. Saat ini layanan TI memang belum ada format atau prosedur standar untuk menangani permasalahan dalam sub-fitur bimbingan tugas akhir pada portal akademik sehingga membuat penilaian ini menjadi cukup rendah.

Dimensi *ease-of-use* menilai sejauh mana sub-fitur bimbingan tugas akhir mudah digunakan oleh mahasiswa, meliputi *user-friendly*, efisiensi, mudah dipahami, serta layanan TI. Nilai rata-rata pada sub-dimensi ini menunjukkan bahwa sub-fitur bimbingan tugas akhir cukup *user-friendly* (4.53) dan efisien (4.47), serta mudah dipahami oleh pengguna (4.36). Skor tinggi ini menunjukkan bahwa aspek kemudahan penggunaan telah memenuhi ekspektasi. Namun, layanan TI dengan nilai 2.79 menunjukkan bahwa dukungan teknis untuk penggunaan yang lebih mudah masih belum optimal.

Dimensi terakhir adalah *timeliness*, yang menilai ketepatan waktu dan ketersediaan informasi, meliputi waktu respon, ketersediaan informasi, *up-to-date*, dan layanan TI. Fitur ini menunjukkan ketepatan waktu yang baik dengan skor 4.26 untuk waktu respon, 4.51 untuk ketersediaan informasi, dan 4.27 untuk *up-to-date*. Namun, layanan TI di dimensi

timeliness masih kurang memuaskan (2.87). Skor rendah pada layanan TI ini menunjukkan bahwa pengguna memerlukan lebih banyak dukungan terkait ketersediaan informasi yang selalu terbaru dan tepat waktu.

Secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa sub-fitur bimbingan tugas akhir pada portal akademik UAD telah memenuhi beberapa aspek seperti kualitas informasi, ketelitian, penampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Namun, terdapat beberapa kekurangan terutama pada sub-dimensi kelengkapan, keakuratan, dan *output* yang dihasilkan, serta layanan TI yang masih mendapatkan skor rendah di hampir semua dimensi.

4.5 Pembahasan

Hasil analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa sub-fitur bimbingan tugas akhir pada fitur tugas akhir di dalam sistem portal akademik UAD memiliki tingkat kepentingan tinggi (4.42) namun dengan kinerja yang cukup rendah (2.43), mengindikasikan adanya kebutuhan mendesak untuk perbaikan fitur ini. Ketidakseimbangan ini menandakan bahwa sub-fitur ini memerlukan prioritas utama dalam pengembangan untuk menjadi lebih efektif dalam memenuhi harapan pengguna. Sub-fitur lain seperti pendaftaran topik, *logbook* bimbingan, pendaftaran seminar proposal, dan pendaftaran ujian akhir memiliki nilai kinerja yang relatif seimbang dengan tingkat kepentingannya, menunjukkan kepuasan pengguna yang lebih tinggi dalam masing-masing sub-fitur tersebut.

Sementara itu, analisis kepuasan pengguna berdasarkan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) menunjukkan bahwa aspek kualitas informasi, ketelitian, dan kemudahan penggunaan pada sub-fitur bimbingan tugas akhir umumnya memadai, dengan skor tinggi di sub-dimensi ini. Namun, kekurangan terlihat pada aspek kelengkapan, akurasi informasi, dan dukungan layanan TI di hampir semua dimensi. Terutama dukungan layanan TI dalam menyediakan informasi yang lengkap, akurat, dan visual yang mendukung. Peningkatan pada aspek kelengkapan dan dukungan teknis dapat membantu menyelaraskan harapan dan pengalaman pengguna.

Saran-saran untuk meningkatkan portal akademik UAD khususnya sub-fitur bimbingan tugas akhir berfokus pada tiga area utama: efisiensi bimbingan tugas akhir, komunikasi layanan TI, dan kemudahan akses informasi. Banyak responden menyarankan penambahan fitur *upload file* pada *form* bimbingan untuk mempermudah pengiriman dokumen pendukung, di mana dengan adanya fitur tersebut dapat memperlancar proses konsultasi tugas akhir. Selain itu, peningkatan pada layanan *helpdesk*, termasuk perbaikan responsivitas dan penyediaan sistem *live chat*, juga dianggap penting untuk membantu

mahasiswa dalam mengatasi masalah teknis secara cepat dan efektif. Di sisi informasi, terdapat sara-saran meliputi penyediaan panduan penggunaan dalam bentuk dokumen PDF, video tutorial, dan FAQ yang komprehensif. Beberapa responden juga mengusulkan sosialisasi langsung, terutama bagi mahasiswa baru, dan peningkatan keterjangkauan layanan TI, misalnya dengan aplikasi *mobile* atau *platform* komunikasi alternatif seperti WhatsApp. Langkah-langkah tersebut dapat mempermudah akses layanan TI oleh mahasiswa, meningkatkan pengalaman pengguna, dan menyederhanakan interaksi mahasiswa dengan portal akademik ketika menemukan permasalahan. Saran-saran tambahan yang diberikan oleh responden berjumlah 74 saran yang dirangkum pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4. Rekap Pengumpulan Saran dari Kuesioner EUCS.

| No. | Topik | Deskripsi Topik | Persentase | Jumlah |
|-----|--------------------------|---|------------|--------|
| 1 | Fitur <i>upload file</i> | Pentingnya menambahkan kolom <i>upload file</i> pada <i>form</i> bimbingan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kemudahan proses bimbingan. | 44.59% | 33 |
| 2 | Panduan layanan TI | Dibutuhkan panduan langkah-demi-langkah (FAQ, video tutorial, atau pamflet) untuk memudahkan mahasiswa dalam memahami mekanisme layanan TI. | 13.51% | 10 |
| 3 | Respons <i>helpdesk</i> | Meningkatkan kecepatan dan efektivitas mekanisme bantuan <i>helpdesk</i> , termasuk menyediakan fitur <i>live chat</i> atau platform komunikasi alternatif. | 12.16% | 9 |
| 4 | Peningkatan komunikasi | Menyediakan platform konsultasi langsung (misalnya, WhatsApp) agar mahasiswa mendapatkan jawaban secara <i>real-time</i> . | 10.81% | 8 |
| 5 | Sosialisasi layanan | Mengadakan sosialisasi rutin tentang layanan TI dan tugas akhir. | 6.76% | 5 |

| No. | Topik | Deskripsi Topik | Persentase | Jumlah |
|-------|-----------------------------|--|------------|--------|
| 6 | <i>Feedback</i> layanan TI | Perlu dilakukan survei berkala untuk mendapatkan masukan terkait layanan TI agar terus relevan dan responsif. | 6.76% | 5 |
| 7 | Sistem notifikasi | Menyediakan sistem notifikasi untuk mengingatkan mahasiswa terkait bimbingan atau pengisian <i>form</i> secara tepat waktu. | 4.05% | 3 |
| 8 | <i>Mobile accessibility</i> | Meningkatkan keterjangkauan layanan TI dengan menyediakan aplikasi <i>mobile</i> untuk mendukung akses yang lebih fleksibel. | 1.35% | 1 |
| Total | | | 100% | 74 |

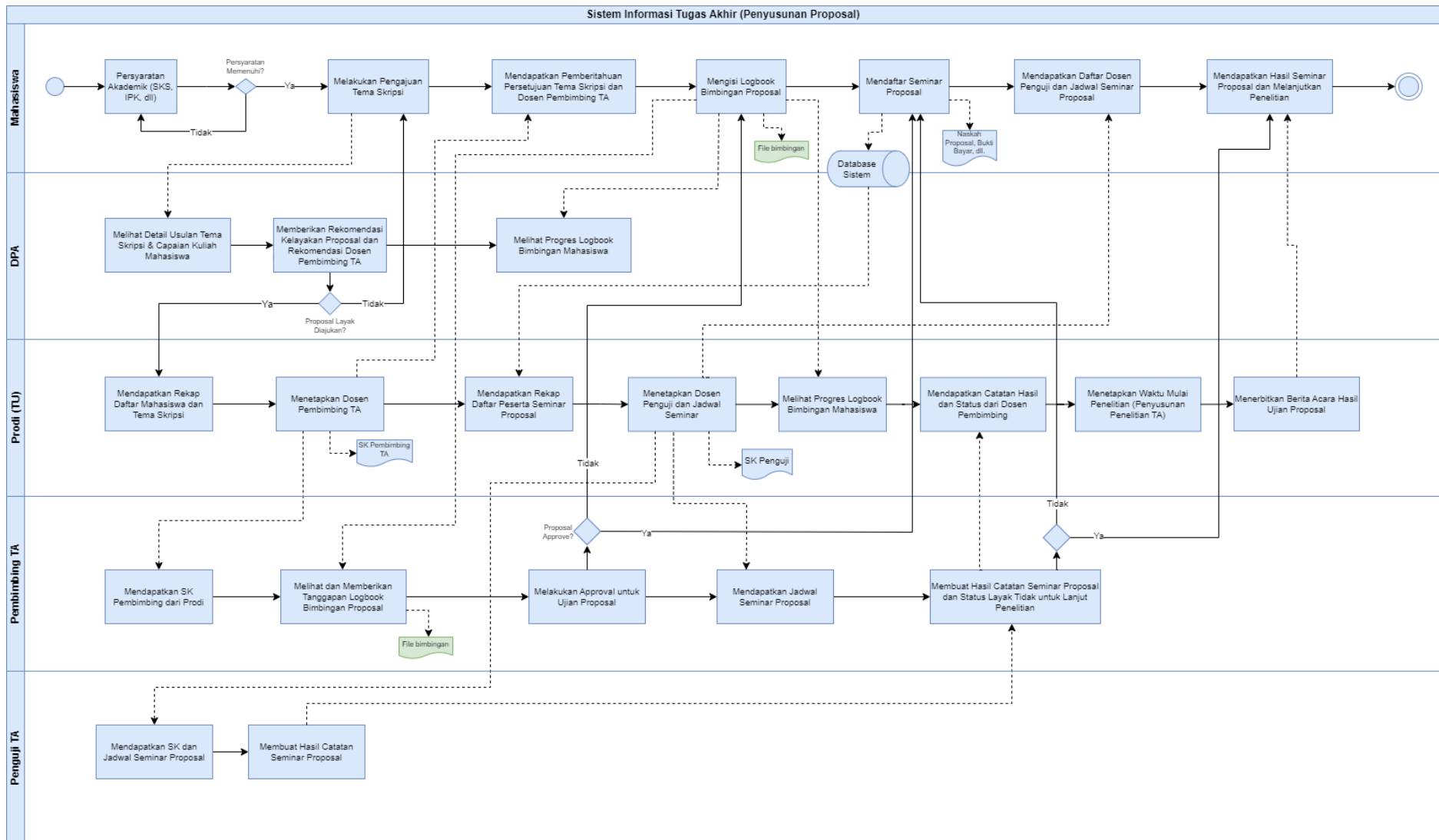
Hubungan antara saran perbaikan dan dimensi/sub-dimensi yang memerlukan perbaikan dapat dianalisis dengan membandingkan area yang disarankan dengan dimensi yang mendapat skor rendah dari EUCS. Sebagai contoh, pada dimensi *content*, sub-dimensi dengan skor rendah adalah kelengkapan informasi dan *output* yang dihasilkan. Untuk mengatasi masalah ini, saran yang diberikan adalah dengan memberikan panduan tambahan seperti tutorial video atau panduan FAQ. Hal ini dapat meningkatkan kelengkapan dan kejelasan informasi. Demikian pula dalam dimensi *accuracy*, sub-dimensi yang mendapat skor rendah adalah akurasi dan layanan TI. Saran untuk meningkatkan layanan *helpdesk* relevan karena data yang akurat sering kali bergantung pada bantuan teknis dan tanggapan yang tepat waktu. Ditingkatkannya kinerja *helpdesk* pada seluruh aspek dimensi, membuat mahasiswa dapat menerima dukungan yang lebih baik dalam menyelesaikan masalah teknis dan mendapatkan informasi yang akurat. Hal ini menyimpulkan hubungan antara saran-saran spesifik dari responden dan hasil dimensi/sub-dimensi yang perlu ditingkatkan sangatlah sesuai yang bertujuan untuk meningkatkan pengalaman dan kebutuhan pengguna secara keseluruhan.

Setelah menganalisis hasil evaluasi dan menyusun rekomendasi saran, langkah selanjutnya adalah memberikan rekomendasi pembaharuan proses bisnis untuk meningkatkan efisiensi dan kebutuhan pengguna pada fitur tugas akhir. Rekomendasi untuk perbaikan proses bisnis tidak secara langsung dihasilkan dari metode EUCS, tetapi sangat

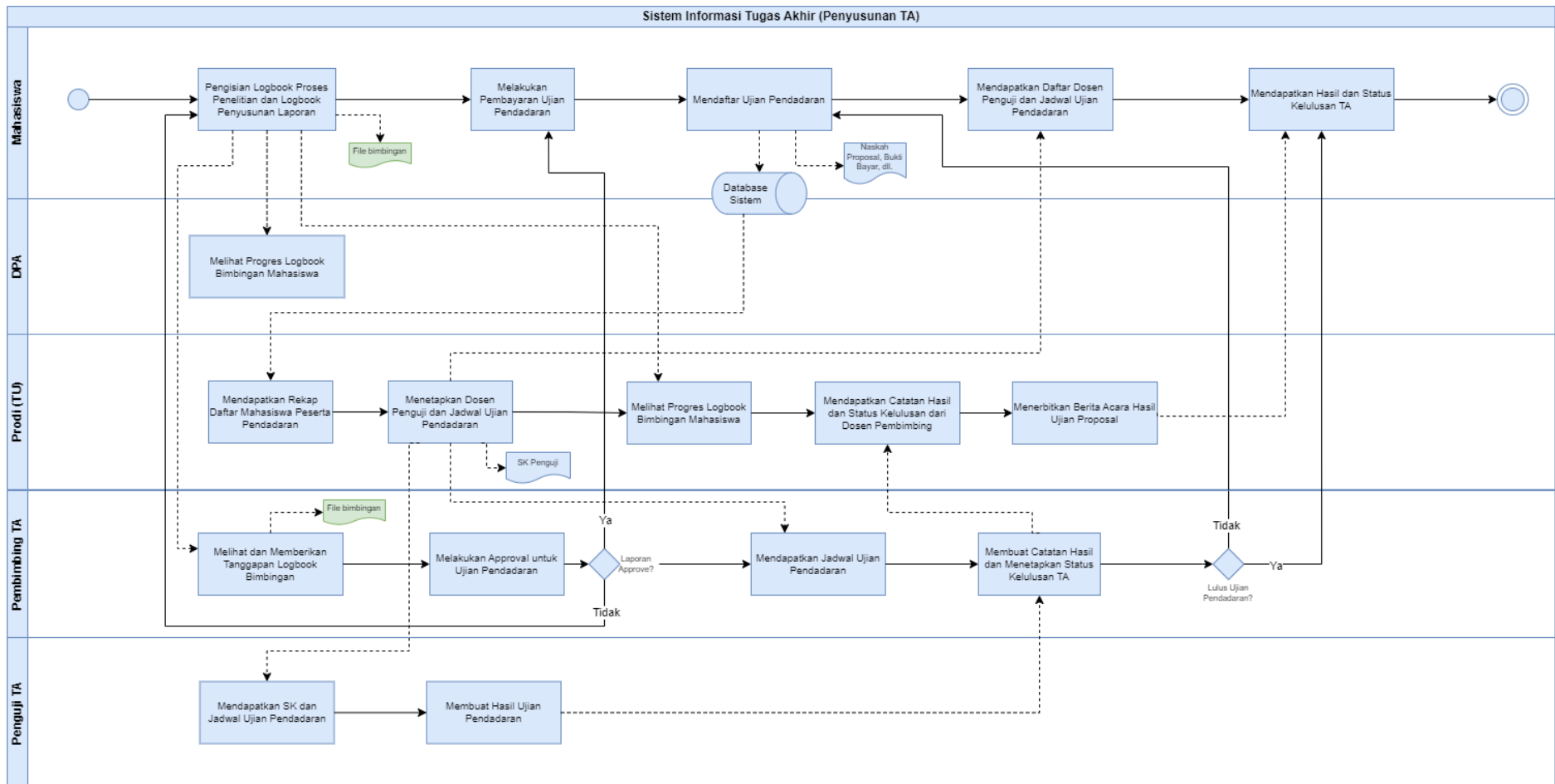
relevan untuk memastikan bahwa saran yang dihasilkan dari analisis EUCS dapat diimplementasikan secara teknis dan operasional. Gambar 4.3 merupakan proses bisnis bimbingan proposal tugas akhir, sedangkan Gambar 4.4 merupakan proses bisnis bimbingan penelitian tugas akhir. Pembaharuan pertama mencakup penambahan komponen *output* yang berwarna hijau di dalam gambar, berupa *file* bimbingan yang dapat di *upload* maupun di *download* di dalam fitur bimbingan tugas akhir. Adanya komponen ini, proses pengunggahan dan pengelolaan dokumen bimbingan yang dibutuhkan pengguna maupun dosen pembimbing dapat dilakukan lebih sistematis, sehingga mempermudah koordinasi antara mahasiswa dan dosen pembimbing. *File* bimbingan dapat tersimpan dalam sistem sebagai bagian dari *log* aktivitas yang mempermudah pemantauan progres secara *real-time*.

Selanjutnya, pembaharuan proses bisnis layanan TI yang terkait dengan seluruh sub-fitur pada fitur tugas akhir. Proses bisnis layanan TI dapat dilihat pada Gambar 4.5. Proses ini mencakup mekanisme penanganan keluhan yang lebih responsif, integrasi fitur FAQ, dan opsi penambahan proses komunikasi langsung seperti *customer service* atau *helpdesk* berbasis aplikasi. Pembaharuan ini bertujuan untuk mengurangi hambatan teknis yang sering dialami pengguna, seperti kesulitan dalam proses *upload* dokumen, lamanya waktu respon yang dibutuhkan saat membutuhkan bantuan, atau ketidakjelasan tata cara penggunaan fitur.

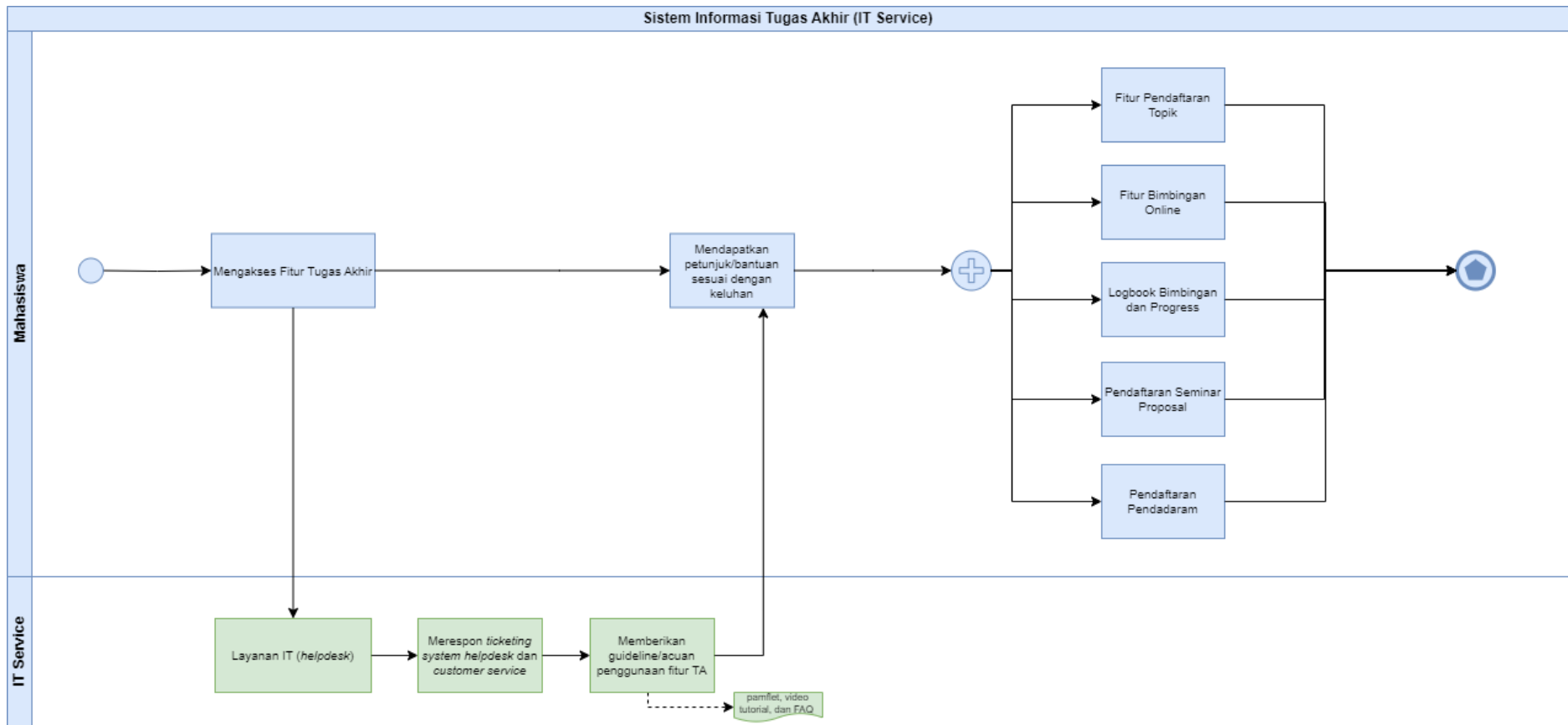
Rekomendasi yang diajukan kemudian divalidasi melalui penyusunan dokumen resmi yang disampaikan kepada pihak Biro Sistem Informasi selaku pengelola portal akademik UAD. Dokumen validasi ini mencakup daftar rekap penilaian, rekap rekomendasi perbaikan fitur, serta saran pembaharuan proses bisnis. Dokumen validasi ini dibuat untuk memastikan bahwa hasil penelitian dan rekomendasi perbaikan sudah sesuai dan dapat diterima untuk diimplementasikan. Dokumen ini dilampirkan pada lampiran A pada akhir halaman penelitian ini.



Gambar 4.3. Proses bisnis penyusunan proposal tugas akhir



Gambar 4.4. Proses bisnis penyusunan penelitian tugas akhir



Gambar 4.5. Proses bisnis layanan TI pada menu tugas akhir

BAB 5

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil untuk menjawab masalah yang dirumuskan berdasarkan hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Metode IPA digunakan untuk melakukan evaluasi dengan menentukan prioritas perbaikan sub-fitur yang berada di dalam fitur tugas akhir pada sistem portal akademik Universitas Ahmad Dahlan. Langkah implementasi IPA melibatkan pengumpulan data melalui kuesioner yang mengevaluasi tingkat kepentingan dan kinerja sub-fitur dari sudut pandang pengguna. Hasil analisis IPA kemudian dipetakan ke dalam diagram kartesius yang terbagi menjadi empat kuadran. Sub-fitur yang berada di kuadran I, yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah, ditandai sebagai prioritas utama untuk perbaikan. Analisis ini mengidentifikasi bahwa sub-fitur bimbingan tugas akhir memerlukan perbaikan segera agar dapat lebih efektif meningkatkan kinerja fitur dan memenuhi kebutuhan mahasiswa.
2. EUCS diterapkan untuk evaluasi lebih dalam terhadap aspek teknis dengan mengukur kepuasan pengguna pada sub-fitur di wilayah prioritas perbaikan yang telah diidentifikasi oleh IPA, yakni sub-fitur bimbingan tugas akhir. EUCS mengevaluasi sub-fitur bimbingan tugas akhir berdasarkan lima dimensi: kualitas informasi (*content*), akurasi (*accuracy*), format tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*eas-of-use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Hasil analisis EUCS terhadap sub-fitur bimbingan tugas akhir menunjukkan bahwa meskipun aspek visual dan kemudahan penggunaan sudah baik, namun masih ada kekurangan pada kelengkapan dan akurasi informasi, serta dukungan teknis dari layanan TI yang perlu di evaluasi.

Mengkombinasikan IPA dan EUCS pada penelitian ini menghasilkan evaluasi yang lebih jelas, mampu menentukan prioritas perbaikan, dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan kinerja sistem dan penyempurnaan sub-fitur pada fitur tugas akhir, sehingga portal akademik dapat lebih optimal dalam mendukung aktivitas akademik mahasiswa dan berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna.

5.2 Saran

Berikut adalah saran untuk pengembangan dan penelitian selanjutnya terkait evaluasi sistem portal akademik UAD:

1. Pihak pengelola portal akademik disarankan dapat mengimplementasikan perbaikan berdasarkan hasil penelitian dan mengupayakan saran-saran yang diberikan oleh responden, terutama pada fitur dengan tingkat kepentingan tinggi tetapi memiliki kinerja rendah. Selain itu, hasil analisis proses bisnis dari penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam merancang alur kerja yang lebih efisien, memastikan setiap fitur portal mendukung kebutuhan akademik secara maksimal, serta meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.
2. Pengembangan model evaluasi yang lebih mendalam dengan metode tambahan, penelitian mendatang dapat mengintegrasikan metode tambahan, seperti *Structural Equation Modeling* (SEM) atau *Technology Acceptance Model* (TAM), untuk mengevaluasi pengaruh variabel-variabel lain seperti penerimaan teknologi dan faktor perilaku pengguna terhadap kepuasan dan penggunaan portal. Pendekatan ini dapat memberikan pemahaman lebih mendalam tentang faktor-faktor eksternal yang mungkin memengaruhi kepuasan pengguna, seperti kemudahan adaptasi pengguna terhadap teknologi baru atau faktor budaya organisasi.
3. Pengukuran kepuasan jangka panjang dengan survei berkala, disarankan agar penelitian lanjutan melakukan survei berkala untuk memantau kepuasan pengguna dalam jangka panjang, khususnya setelah implementasi rekomendasi perbaikan. Dengan demikian, penelitian dapat melihat perubahan persepsi dan kepuasan pengguna seiring waktu serta mengevaluasi efektivitas perbaikan yang telah dilakukan. Pendekatan ini memungkinkan identifikasi dini terhadap masalah baru yang mungkin muncul setelah fitur dan sub-fitur diperbarui atau dikembangkan.

Daftar Pustaka

- Aji, A. S. B. (2022). MEMBANGUN CHATBOT LAYANAN HELPDESK PERPAJAKAN KPP PRATAMA JAKARTA SETIABUDI SATU. *Sebatik*, 26(1), 194–201. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v26i1.1916>
- Alfauzain, A., Tri Wijayanto, Berly Nisa Srimayarti, Novita, D., Zulfatly Zulfatly, Piro Lismanto, & Nesia Tri Rafeta. (2022). Sosialisasi Penerapan Sistem Helpdesk Ticketing Berbasis Web dalam Penanganan Keluhan Layanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Mutiara Bunda Padang. *Jurnal Abdidas*, 2(6), 1479–1486. <https://doi.org/10.31004/abdidas.v2i6.528>
- Allen, E., & Seaman, C. (2007). *Likert Scales and Data Analyses*. <https://www.bayviewanalytics.com/reports/asq/likert-scales-and-data-analyses.pdf>
- Amin, N. Y., Su'un, M., & Selong, A. (2024). Analysis of SAKTI User Satisfaction Using the *Importance Performance Analysis* (IPA) Method. *Invoice: Jurnal Ilmu Akuntansi*, 6(1), 32–49. <https://doi.org/10.26618/inv.v6i1.14371>
- Aprilia, D. P. A., Dharmendra, I. K., Damayanti, N. K. M., & Dewi, N. A. N. (2024). EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PELATIHAN DIGITAL ASURANSI MANULIFE DENGAN MENGGUNAKAN METODE EUCS DAN IPA. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 10(2). <https://doi.org/10.36002/jutik.v10i2.3000>
- Azzahra, F. Y., & Prabowo, D. A. (2024). Evaluasi Kualitas Website English Competency Test (ECT) Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS dan IPA. *Jurnal Tekno Kompak*, 18(2), 414–414. <https://doi.org/10.33365/jtk.v18i2.4171>
- Chafid, N. (2023). ANALISIS DAN PERANCANGAN APLIKASI TICKETING PADA LAYANAN HELPDESK ATM DENGAN MENGGUNAKAN ARSITEKTUR 3 TIER. *JURNAL SATYA INFORMATIKA*, 2(2), 9–21. <https://doi.org/10.59134/jsk.v2i2.426>
- Chantika, Laras. “Analisis Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek di Surabaya Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS).” *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, vol. 2, no. 1, 22 Sept. 2022, pp. 120–130, <https://doi.org/10.33005/sitasi.v2i1.278>. Accessed 23 Sept. 2024.

- Chotimah, Siti Noor, Nurvita, S., & Viny Natalia Dewi. (2023). Penggunaan Metode Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan di Indonesia: Literature Review. *Deleted Journal*, 3(2), 36–43. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v3i2.231>
- Dewi, A. W. S., & Ferro, A. M. (2022). Evaluasi Kinerja Fasilitas Stasiun Bojonegoro Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) dan Standar Pelayanan Minimum. *Jurnal Teknik Sipil*, 3(1), 19–24. <https://doi.org/10.31284/j.jts.2022.v3i1.2411>
- Dienislami, A. W., & Aviarini Indrati. “User Satisfaction Analysis of Gojek Application Using End-User Computing Satisfaction (EUCS).” *International Journal Science and Technology*, vol. 2, no. 2, 30 July 2023, pp. 76–79, journal.admi.or.id/index.php/IJST/article/view/875/1091, <https://doi.org/10.56127/ijst.v2i2.875>. Accessed 5 May 2024.
- Faqih, H., dkk. “An Analysis and Measurement of Website Quality Using WebQual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA) Method (a Case Study of Kemiriamba Village Brebes).” *Journal of Physics: Conference Series*, vol. 1641, Nov. 2020, p. 012096, <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1641/1/012096>. Accessed 15 Apr. 2021.
- Fauzi, A., PIA, Dr. Mulyanto, M.E, Maria, I., Panji Pramuditha, S.Sos., M.M, Gede, I., Arif, Wahyudi Sofyan, S.Kom., M.T, Rahmat Jatnika, S.E., M.MSI, & Rindi Wulandari, S.ST., M.Si. (2023). *Pemanfaatan Teknologi Informasi di Berbagai Sektor pada Masa Society 5.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Fauzi, A., & Suryadi, A. T. (2020). Perancangan Aplikasi IT Helpdesk Berbasis Web di PT. Panca Abadi Nan Jaya. *Jurnal Responsif : Riset Sains Dan Informatika*, 2(1), 99–105. <https://doi.org/10.51977/jti.v2i1.169>
- Haerani, K., Imtihan, K., & Murniati, W. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Sidawai Menggunakan End User Computing Statisfaction (EUCS) DAN *Importance Performance Analysis* (IPA). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 11(4), 845–854. <https://doi.org/10.25126/jtiik.1148906>
- Hafidz, Muhammad, & Retno Sari. “Metode End User Computing Satisfaction Untuk Evaluasi Pengukuran Kepuasan Kualitas System Application & Product R/3 Fico.” *Jurnal INSAN Journal of Information System Management Innovation*, vol. 1, no. 2, 25 Nov. 2021, pp. 88–95, <https://doi.org/10.31294/jinsan.v1i2.632>. Accessed 23 Sept. 2024.

- Haryani, R., dkk. “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) Menggunakan Metode EUCS (Studi Kasus ASN Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Purwakarta).” *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, vol. 3, no. 2, 14 Sept. 2022, pp. 277–292, <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i2.3050>. Accessed 18 Dec. 2023.
- Hendarsyah, D. (2019). E-Commerce Di Era Industri 4.0 Dan Society 5.0. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 8(2), 171–184. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v8i2.170>
- Hidayat, D. F., dkk. “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur).” *Jurnal Teknik Industri/Jurnal Teknik Industry*, vol. 9, no. 1, 28 Mar. 2023, pp. 167–167, <https://doi.org/10.24014/jti.v9i1.21281>. Accessed 25 May 2024.
- Komalasari, Y., & Surtika Ayumida. “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Smart DTD Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction.” *Jurnal Infortech*, vol. 6, no. 1, 13 June 2024, pp. 84–93, <https://doi.org/10.31294/infortech.v6i1.22195>. Accessed 23 Sept. 2024.
- Lingga, N. A., & Pasukat Sembiring. “Implementation of Importance Performance Analysis to Analyze Customer Satisfaction in PT. Bank Tabungan Negara KCP Simalingkar Medan.” *Journal of Mathematics Technology and Education*, vol. 1, no. 1, 31 Dec. 2021, pp. 63–76, <https://doi.org/10.32734/jomte.v1i1.7334>. Accessed 1 Oct. 2024.
- Mailangkay, A. (2024, January 26). *PERKEMBANGAN SISTEM INFORMASI* [Review of *PERKEMBANGAN SISTEM INFORMASI*]. BINUS Higher Education. <https://sis.binus.ac.id/2024/01/26/perkembangan-sistem-informasi/>
- Polit, D. F., Beck, C. T., & Owen, S. V. (2007). Is the CVI an acceptable indicator of content validity? Appraisal and recommendations. *Research in Nursing & Health*, 30(4), 459–467. <https://doi.org/10.1002/nur.20199>
- Ramadhani, Dini, dkk. “Analisis Kepuasan Pengguna Website Sintap Unama Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS).” *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, vol. 3, no. 2, 30 Sept. 2023, pp. 522–531, <https://doi.org/10.33998/jms.2023.3.2.1409>. Accessed 23 Sept. 2024.
- Robinson, J. (2023). Likert Scale. *Springer EBooks*, 3917–3918. https://doi.org/10.1007/978-3-031-17299-1_1654

- Rohman, H., Nur Ismiyati, Duma, I., Alwhan Nurrochman, & Rangga Pramudya Saputra. (2023). PENDAMPINGAN KEGIATAN EVALUASI SISTEM INFORMASI POSYANDU LANSIA BOUGENVILE PADUKUHAN TEGALWARAS, SARIHARJO, KAPANEWON NGAGLIK, SLEMAN, YOGYAKARTA. *Prosiding COSECANT Community Service and Engagement Seminar*, 2(2). <https://doi.org/10.25124/cosecant.v2i2.18566>
- Sahfitri, V. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pemanfaatan Facebook Commerce Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ilmiah Matrik*, 19(1), 79–90.
- Sari, H. V., Aknuranda, I., & Ramdani, F. (2023). Information System Success Model untuk Evaluasi Sistem Informasi Penataan Ruang Kota berbasis Geographic Information System (GIS). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 10(4), 731–738. <https://doi.org/10.25126/jtiik.20231036722>
- Sudarmaji, S., & Irawan, D. (2022). Sistem Informasi Pembimbingan Skripsi dan Tugas Akhir Online Fakultas Ilmu Komputer Universitas Muhammadiyah Metro (OPR Skim Penelitian Institusi). *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi (JISI)*, 1(1), 48–57. <https://doi.org/10.24127/jisi.v1i1.1962>
- Sudaryono, S., Margono, G., & Rahayu, W. (2023). *Pengembangan Instrumen Penelitian Pendidikan*. Graha Ilmu.
- Susanto, S., & Mulyati Mulyati. (2023). Sistem Informasi Helpdesk Dalam Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Diskominfo dan SP. *Jurnal Teknologi Informasi*, 2(1), 63–63. <https://doi.org/10.26798/juti.v2i1.961>
- Universitas Ahmad Dahlan. “Portal UAD.” *Biro Akademik Dan Admisi*, 2024, baa.uad.ac.id/portal-uad/. Accessed 30 Sept. 2024.
- Verizon. (2023). *2023 Data Breach Investigations Report (DBIR)*. Verizon Enterprise Solutions. <https://www.verizon.com/business/resources/reports/2023-data-breach-investigations-report-dbir.pdf>
- Widodo, F. T. (2024). Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo terhadap SIMTIK Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *Neptunus: Jurnal Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, 2(3), 60–73. <https://doi.org/10.61132/neptunus.v2i3.185>
- Widyastuti, Hardiana, & Farida Ratna Dewi. “Community Satisfaction Analysis of the Implementation of CSR Programs in Rembang.” *Proceedings of the 23rd Asian*

Forum of Business Education (AFBE 2019), 2020,
<https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200606.020>.

- Winantu, A., & Viony, S. I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna SIAKAD STMIK El Rahma Dengan Metode EUCS dan IPA. *Jurnal Informatika Komputer Bisnis Dan Manajemen*, 21(3), 30–42. <https://doi.org/10.61805/fahma.v21i3.7>
- Wisudawati, N, dkk. “Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan.” *Integrasi Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, vol. 8, no. 1, 5 June 2023, <https://doi.org/10.32502/js.v8i1.5969>. Accessed 1 Oct. 2024.
- Yusroaini, Y., Imtihan, K., & Taufan, M. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Umkm Pengguna Aplikasi Facebook Sebagai Sosial Commerce Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(3), 18354–18363. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.12765>
- Zuhaira, Ismi Alika, & Ida Pujiani. “Analisis Manajemen Data Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Metode E-Servqual Dan Importance Performance Analysis.” *INFOTECH Journal*, vol. 10, no. 2, 26 Aug. 2024, pp. 245–251, <https://doi.org/10.31949/infotech.v10i2.10933>. Accessed 1 Oct. 2024.

LAMPIRAN A DOKUMEN VALIDASI HASIL

Lembar Validasi Hasil Penelitian Evaluasi Pengguna terhadap Fitur Tugas Akhir Menggunakan IPA (Importance Performance Analysis) dan EUCS (End User Computing Satisfaction) Studi Kasus: Portal Akademik Universitas Ahmad Dahlan

Nama Validaror : Fiftin Noviyanto, S.T., M.Cs.
NIP : 198011152005011002
Jabatan : Kepala Biro
Instansi : Biro Sistem Informasi Universitas Ahmad Dahlan
Tanggal Pengisian : 2 Desember 2024

A. Pengantar

Lembar validasi ini digunakan untuk memperoleh penilaian Bapak selaku pimpinan Biro/Instansi tempat penelitian terhadap hasil penelitian yang didapatkan. Saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak menjadi validator dan mengisi lembar validasi ini.

B. Petunjuk

1. Dimohon untuk memberikan tanda checklist (√) pada kolom penilaian yang sesuai dengan penilaian.
2. Dimohon untuk memberikan keterangan dan saran perbaikan pada kolom yang disediakan.

C. Penilaian

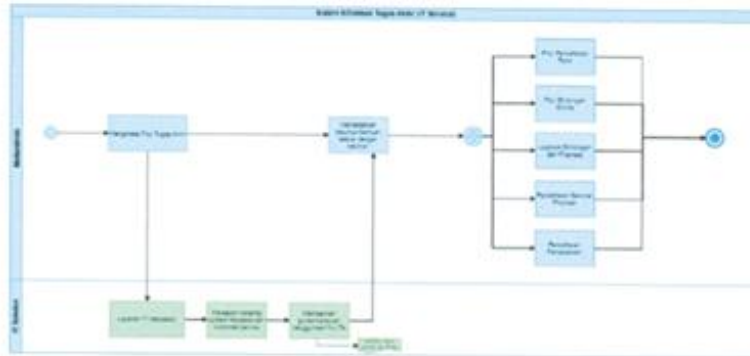
| No | Hasil Penelitian | Deskripsi | Penilaian Pimpinan | | Keterangan |
|----|--|--|--------------------|---------------|--|
| | | | Relevan | Tidak Relevan | |
| 1 | Hasil analisis IPA menunjukkan sub-menu Bimbingan Tugas Akhir masuk ke dalam Kuadran I | <ul style="list-style-type: none">• Hasil kuesioner menunjukkan poin untuk:<ul style="list-style-type: none">○ <i>Importance</i> (kepentingan) → 4.42○ <i>Performance</i> (kinerja) → 2.43• Kuadran I dalam metode IPA menunjukkan prioritas untuk perbaikan | ✓ | | Kuesioner didapatkan dari 90 responden Mahasiswa/i yang menggunakan fitur tugas akhir di Portal Akademik UAD |
| 2 | Hasil analisis EUCS menunjukkan sub-menu Bimbingan Tugas Akhir membutuhkan perbaikan pada dimensi; | EUCS terdiri dari lima dimensi yang masing-masing memiliki sub-dimensi, seperti gambar di bawah ini; | | | Kuesioner didapatkan dari 90 responden Mahasiswa/i yang menggunakan fitur tugas akhir di |

| No | Hasil Penelitian | Deskripsi | Penilaian Pimpinan | | Keterangan | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|---|---|--------------------|---------------|---------------------------------|---|--------------------|--|--------------------------|--|------------------------------------|--|------------------------------|--|---|--|---------------------|
| | | | Relevan | Tidak Relevan | | | | | | | | | | | | | |
| | A. Dimensi <i>Content</i> -Kelengkapan | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensi</th> <th>Sub-Dimensi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Content (Kelengkapan Informasi)</td> <td>Kualitas informasi, Kelengkapan, Keakuratan, Output yang Dihasilkan, dan Layanan IT</td> </tr> <tr> <td>Accuracy (Akurasi)</td> <td>Keakuratan, Keabsahan, Kevalidan, dan Layanan IT</td> </tr> <tr> <td>Format (Format Tampilan)</td> <td>Penempatan, Warna dan Font, Icon, Data dan Informasi, dan Layanan IT</td> </tr> <tr> <td>Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)</td> <td>User Friendly, Efisiensi, Mudah Dipelajari, dan Layanan IT</td> </tr> <tr> <td>Timeliness (Ketepatan Waktu)</td> <td>Waktu respon, Ketepatan Informasi, Up-to-date dan Layanan IT</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> • Hasil kuesioner menunjukkan poin untuk dimensi <i>content</i> sub-dimensi kelengkapan → 2.75 • Dibutuhkan perbaikan mengenai kelengkapan informasi pada sub-menu bimbingan tugas akhir | Dimensi | Sub-Dimensi | Content (Kelengkapan Informasi) | Kualitas informasi, Kelengkapan, Keakuratan, Output yang Dihasilkan, dan Layanan IT | Accuracy (Akurasi) | Keakuratan, Keabsahan, Kevalidan, dan Layanan IT | Format (Format Tampilan) | Penempatan, Warna dan Font, Icon, Data dan Informasi, dan Layanan IT | Ease of Use (Kemudahan Penggunaan) | User Friendly, Efisiensi, Mudah Dipelajari, dan Layanan IT | Timeliness (Ketepatan Waktu) | Waktu respon, Ketepatan Informasi, Up-to-date dan Layanan IT | ✓ | | Portal Akademik UAD |
| Dimensi | Sub-Dimensi | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Content (Kelengkapan Informasi) | Kualitas informasi, Kelengkapan, Keakuratan, Output yang Dihasilkan, dan Layanan IT | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Accuracy (Akurasi) | Keakuratan, Keabsahan, Kevalidan, dan Layanan IT | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Format (Format Tampilan) | Penempatan, Warna dan Font, Icon, Data dan Informasi, dan Layanan IT | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ease of Use (Kemudahan Penggunaan) | User Friendly, Efisiensi, Mudah Dipelajari, dan Layanan IT | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Timeliness (Ketepatan Waktu) | Waktu respon, Ketepatan Informasi, Up-to-date dan Layanan IT | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | B. Dimensi <i>Content-Output</i> yang Dihasilkan | <ul style="list-style-type: none"> • Hasil kuesioner menunjukkan poin untuk dimensi <i>content</i> sub-dimensi <i>Output</i> yang Dihasilkan → 2.74 • Dibutuhkan perbaikan mengenai <i>output</i> yang dihasilkan dari sub-menu bimbingan tugas akhir | ✓ | | | | | | | | | | | | | | |
| | C. Dimensi <i>Accuracy</i> -Keakuratan | <ul style="list-style-type: none"> • Hasil kuesioner menunjukkan poin untuk dimensi <i>accuracy</i> sub-dimensi Keakuratan → 2.69 • Dibutuhkan perbaikan mengenai keakuratan data yang ditampilkan/ dihasilkan pada sub-menu bimbingan tugas akhir | ✓ | | | | | | | | | | | | | | |
| | D. Sub-dimensi Layanan IT di seluruh dimensi | <ul style="list-style-type: none"> • Hasil kuesioner menunjukkan poin untuk sub-dimensi Layanan IT; <ul style="list-style-type: none"> ○ Dimensi <i>content</i> → 2,79 ○ Dimensi <i>accuracy</i> → 2,47 ○ Dimensi <i>format</i> → 2,83 ○ Dimensi <i>ease-of-use</i> → 2,79 ○ Dimensi <i>timelines</i> → 2,87 • Dibutuhkan perbaikan mengenai dukungan layanan IT yang informatif, berisi informasi yang akurat, mudah diakses, mudah digunakan, dan cepat tanggap | ✓ | | | | | | | | | | | | | | |

D. Rekomendasi Pembaharuan Proses Bisnis

Rekomendasi pembaharuan proses bisnis fitur tugas akhir dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memperbaiki dan meningkatkan kinerja system. Rekomendasi pembaharuan dapat dilihat pada gambar dengan blok hijau.

1. **Pembaharuan proses bisnis tugas akhir;** penambahan komponen output berupa file bimbingan yang dapat di upload maupun di download di dalam fitur bimbingan tugas akhir. Adanya komponen ini, proses pengunggahan dan pengelolaan dokumen bimbingan yang dibutuhkan pengguna maupun dosen pembimbing dapat dilakukan lebih sistematis, sehingga mempermudah koordinasi antara mahasiswa dan dosen pembimbing. File bimbingan akan tersimpan dalam sistem sebagai bagian dari log aktivitas yang mempermudah pemantauan progres secara real-time.



Gambar 3. Proses Bisnis Layanan IT

E. Rekap Pengumpulan Saran Responden

Rekap pengumpulan saran didapatkan dari hasil kuesioner yang telah di isi oleh responden, sebagai berikut.

| Nomor | Topik | Deskripsi Topik | Persentase Responden |
|-------|-------------------------------------|---|----------------------|
| 1 | Fitur Unggah File | Menambahkan kolom unggah file di fitur bimbingan untuk mempermudah dan mempercepat proses bimbingan tugas akhir. | 35% |
| 2 | Peningkatan Layanan Helpdesk | Meningkatkan mekanisme <i>helpdesk</i> dengan respons yang lebih cepat dan sistematis agar mahasiswa lebih mudah mengatasi kendala yang muncul. | 20% |
| 3 | Panduan Penggunaan | Menyediakan panduan tata cara penggunaan fitur, baik dalam bentuk pamflet, video tutorial, maupun FAQ yang mudah diakses mahasiswa. | 15% |
| 4 | Sistem Notifikasi | Menyediakan notifikasi otomatis untuk mengingatkan mahasiswa tentang pengisian form bimbingan atau aktivitas penting lainnya di Portal Akademik. | 10% |
| 5 | Fitur Komunikasi Langsung | Menyediakan fitur konsultasi langsung seperti <i>live chat</i> atau <i>customer service</i> untuk menjawab pertanyaan mahasiswa secara <i>real-time</i> . | 8% |
| 6 | Aksesibilitas Layanan IT | Mengembangkan aplikasi <i>mobile</i> atau <i>platform</i> komunikasi alternatif seperti WhatsApp untuk meningkatkan keterjangkauan layanan IT bagi mahasiswa. | 7% |
| 7 | Pertemuan Rutin dan <i>Feedback</i> | Mengadakan pertemuan rutin atau survei berkala dengan perwakilan mahasiswa untuk mendengarkan masukan langsung dan mendapatkan <i>feedback</i> terkait penggunaan layanan IT. | 5% |

F. Komentar Umum dan Saran

Rekomendasi: dari hasil penelitian ini sangat membantu proses perbaikan sistem &/ peningkatan kemudahan pengguna.


G. Kesimpulan

Berdasarkan validasi yang telah diberikan, hasil penelitian ini dinyatakan:

1. Layak dan dapat diterima oleh Biro Sistem Informasi
2. Tidak Layak dan tidak dapat diterima oleh Biro Sistem Informasi

Mohon diberi tanda lingkaran (○) pada nomor yang sesuai dengan kesimpulan Bapak.

Yogyakarta, 30 November 2024
Validator


Fiftin Noviyanto, S.T., M.Cs.
NIP. 198011152005011002

Lembar Validasi Hasil Penelitian
Evaluasi Pengguna terhadap Fitur Tugas Akhir Menggunakan
IPA (Importance Performance Analysis) dan EUCS (End User
Computing Satisfaction)

Studi Kasus: Portal Akademik Universitas Ahmad Dahlan

Nama Validator : Supriyanto, S.T., M.T.
 NIPM : 198806232016061111221618
 Jabatan : Kepala Bidang Pengembangan Sistem Informasi
 Instansi : Biro Sistem Informasi Universitas Ahmad Dahlan
 Tanggal Pengisian : 20 Januari 2025

A. Pengantar

Lembar validasi ini digunakan untuk memperoleh penilaian Bapak selaku pimpinan Biro/Instansi tempat penelitian terhadap hasil penelitian yang didapatkan. Saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak menjadi validator dan mengisi lembar validasi ini.

B. Petunjuk

1. Dimohon untuk memberikan tanda checklist (√) pada kolom penilaian yang sesuai dengan penilaian.
2. Dimohon untuk memberikan keterangan dan saran perbaikan pada kolom yang disediakan.

C. Penilaian

| No | Hasil Penelitian | Deskripsi | Penilaian Pimpinan | | Keterangan |
|----|--|--|--------------------|---------------|--|
| | | | Relevan | Tidak Relevan | |
| 1 | Hasil analisis IPA menunjukkan sub-menu Bimbingan Tugas Akhir masuk ke dalam Kuadran I | <ul style="list-style-type: none"> • Hasil kuesioner menunjukkan poin untuk; <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Importance</i> (kepentingan) → 4.42 ○ <i>Performance</i> (kinerja) → 2.43 • Kuadran I dalam metode IPA menunjukkan prioritas untuk perbaikan | √ | | Kuesioner didapatkan dari 90 responden Mahasiswa/i yang menggunakan fitur tugas akhir di Portal Akademik UAD |
| 2 | Hasil analisis EUCS menunjukkan sub-menu Bimbingan Tugas Akhir membutuhkan perbaikan pada dimensi; | EUCS terdiri dari lima dimensi yang masing-masing memiliki sub-dimensi, seperti gambar di bawah ini; | √ | | Kuesioner didapatkan dari 90 responden Mahasiswa/i yang menggunakan fitur tugas akhir di |

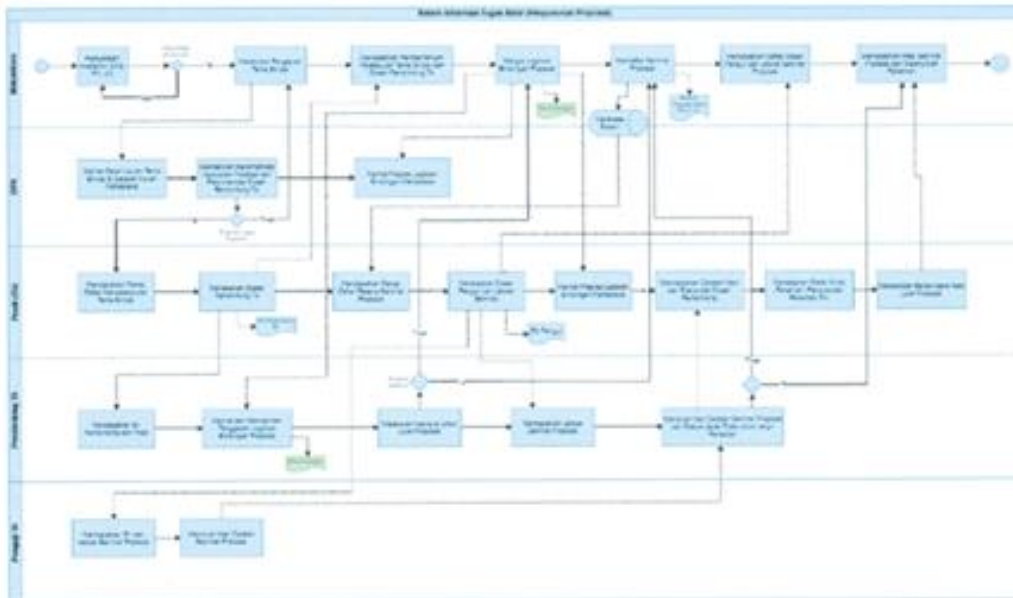
| No | Hasil Penelitian | Deskripsi | Penilaian Pimpinan | | Keterangan | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|---|-----------|--------------------|-------------------------------|--|--------------------|--|--------------------------|--|------------------------------------|--|------------------------------|--|---|--|---------------------|
| | | | Relevan | Tidak Relevan | | | | | | | | | | | | |
| | <p>A. Dimensi Content-Kelengkapan</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensi</th> <th>Sub-Dimensi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Content (Kandungan Informasi)</td> <td>Kualitas Informasi, Kelengkapan, Konsisten, Output yang Dihasilkan, dan Layanan IT</td> </tr> <tr> <td>Accuracy (Akurasi)</td> <td>Konsisten, Konsistensi, Eksistensi, dan Layanan IT</td> </tr> <tr> <td>Format (Format Tampilan)</td> <td>Penampilan, Warna dan Font, Jenis Data dan Informasi, dan Layanan IT</td> </tr> <tr> <td>Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)</td> <td>User-friendly, Efisiensi, Mudah Dipelajari, dan Layanan IT</td> </tr> <tr> <td>Timeliness (Ketepatan Waktu)</td> <td>Waktu respon, Ketersediaan Informasi, Up-to-date, dan Layanan IT</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> Hasil kuesioner menunjukkan poin untuk dimensi <i>content</i> sub-dimensi kelengkapan → 2,75 Dibutuhkan perbaikan mengenai kelengkapan informasi pada sub-menu bimbingan tugas akhir | Dimensi | Sub-Dimensi | Content (Kandungan Informasi) | Kualitas Informasi, Kelengkapan, Konsisten, Output yang Dihasilkan, dan Layanan IT | Accuracy (Akurasi) | Konsisten, Konsistensi, Eksistensi, dan Layanan IT | Format (Format Tampilan) | Penampilan, Warna dan Font, Jenis Data dan Informasi, dan Layanan IT | Ease of Use (Kemudahan Penggunaan) | User-friendly, Efisiensi, Mudah Dipelajari, dan Layanan IT | Timeliness (Ketepatan Waktu) | Waktu respon, Ketersediaan Informasi, Up-to-date, dan Layanan IT | ✓ | | Portal Akademik UAD |
| Dimensi | Sub-Dimensi | | | | | | | | | | | | | | | |
| Content (Kandungan Informasi) | Kualitas Informasi, Kelengkapan, Konsisten, Output yang Dihasilkan, dan Layanan IT | | | | | | | | | | | | | | | |
| Accuracy (Akurasi) | Konsisten, Konsistensi, Eksistensi, dan Layanan IT | | | | | | | | | | | | | | | |
| Format (Format Tampilan) | Penampilan, Warna dan Font, Jenis Data dan Informasi, dan Layanan IT | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ease of Use (Kemudahan Penggunaan) | User-friendly, Efisiensi, Mudah Dipelajari, dan Layanan IT | | | | | | | | | | | | | | | |
| Timeliness (Ketepatan Waktu) | Waktu respon, Ketersediaan Informasi, Up-to-date, dan Layanan IT | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <p>B. Dimensi Content-Output yang Dihasilkan</p> <ul style="list-style-type: none"> Hasil kuesioner menunjukkan poin untuk dimensi <i>content</i> sub-dimensi <i>Output</i> yang Dihasilkan → 2,74 Dibutuhkan perbaikan mengenai <i>output</i> yang dihasilkan dari sub-menu bimbingan tugas akhir | ✓ | | | | | | | | | | | | | | |
| | <p>C. Dimensi Accuracy-Keakuratan</p> <ul style="list-style-type: none"> Hasil kuesioner menunjukkan poin untuk dimensi <i>accuracy</i> sub-dimensi Keakuratan → 2,69 Dibutuhkan perbaikan mengenai keakuratan data yang ditampilkan/ dihasilkan pada sub-menu bimbingan tugas akhir | ✓ | | | | | | | | | | | | | | |
| | <p>D. Sub-dimensi Layanan IT di seluruh dimensi</p> <ul style="list-style-type: none"> Hasil kuesioner menunjukkan poin untuk sub-dimensi Layanan IT; <ul style="list-style-type: none"> Dimensi <i>content</i> → 2,79 Dimensi <i>accuracy</i> → 2,47 Dimensi <i>format</i> → 2,83 Dimensi <i>ease-of-use</i> → 2,79 Dimensi <i>timelines</i> → 2,87 Dibutuhkan perbaikan mengenai dukungan layanan IT yang informatif, berisi informasi yang akurat, mudah diakses, mudah digunakan, dan cepat tanggap | ✓ | | | | | | | | | | | | | | |

D. Rekomendasi Pembaharuan Proses Bisnis

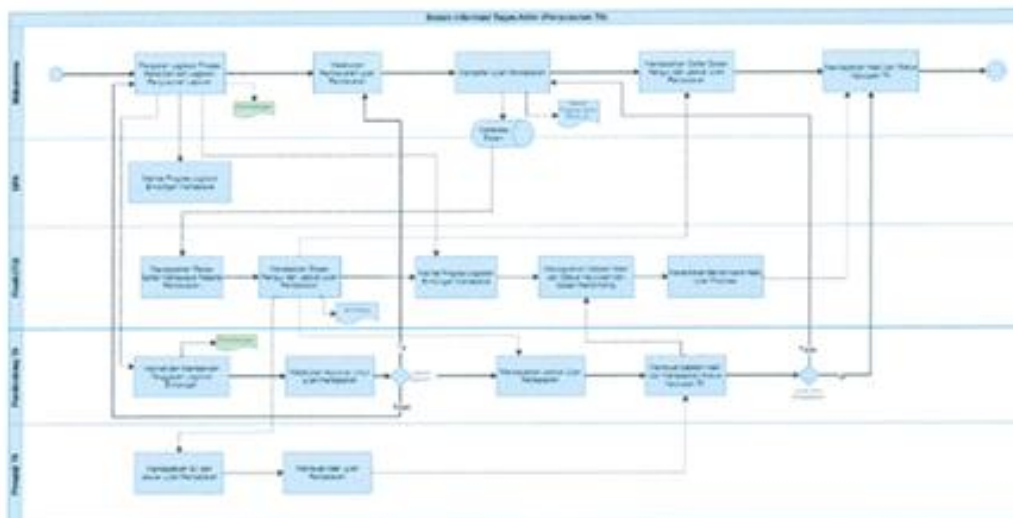
Rekomendasi pembaharuan proses bisnis fitur tugas akhir dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memperbaiki dan meningkatkan kinerja system. Rekomendasi pembaharuan dapat dilihat pada gambar dengan blok hijau.

- Pembaharuan proses bisnis tugas akhir;** penambahan komponen output berupa file bimbingan yang dapat di upload maupun di download di dalam fitur bimbingan tugas akhir. Adanya komponen ini, proses pengunggahan dan pengelolaan dokumen bimbingan yang dibutuhkan pengguna maupun dosen pembimbing dapat dilakukan lebih sistematis, sehingga mempermudah koordinasi antara mahasiswa dan dosen pembimbing. File bimbingan akan tersimpan dalam sistem sebagai bagian dari log aktivitas yang mempermudah pemantauan progres secara real-time.

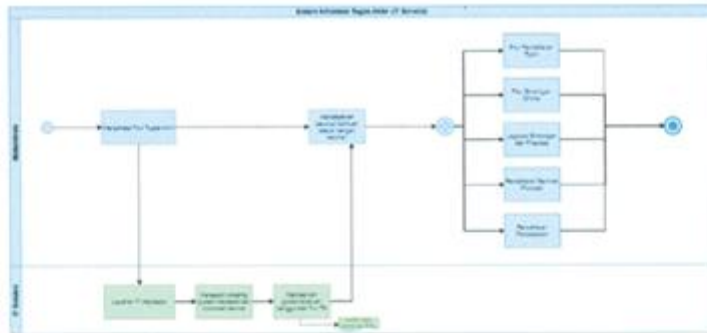
2. **Pembaharuan proses bisnis layanan IT;** mencakup mekanisme penanganan keluh yang lebih responsif, integrasi fitur FAQ, dan opsi penambahan proses komunik langsung seperti customer service atau helpdesk berbasis aplikasi. Pembaharuan bertujuan untuk mengurangi hambatan teknis yang sering dialami pengguna, seperti kesulitan dalam proses upload dokumen, lamanya waktu respon yang dibutuhkan saat membutuhkan bantuan, atau ketidakjelasan tata cara penggunaan fitur.



Gambar 1. Proses Bisnis Penyusunan Proposal



Gambar 2. Proses Bisnis Penyusunan Tugas Akhir



Gambar 3. Proses Bisnis Layanan IT

E. Rekap Pengumpulan Saran Responden

Rekap pengumpulan saran didapatkan dari hasil kuesioner yang telah di isi oleh responden, sebagai berikut.

| Nomor | Topik | Deskripsi Topik | Persentase Responden |
|-------|-------------------------------------|---|----------------------|
| 1 | Fitur Unggah File | Menambahkan kolom unggah file di fitur bimbingan untuk mempermudah dan mempercepat proses bimbingan tugas akhir. | 35% |
| 2 | Peningkatan Layanan Helpdesk | Meningkatkan mekanisme <i>helpdesk</i> dengan respons yang lebih cepat dan sistematis agar mahasiswa lebih mudah mengatasi kendala yang muncul. | 20% |
| 3 | Panduan Penggunaan | Menyediakan panduan tata cara penggunaan fitur, baik dalam bentuk pamflet, video tutorial, maupun FAQ yang mudah diakses mahasiswa. | 15% |
| 4 | Sistem Notifikasi | Menyediakan notifikasi otomatis untuk mengingatkan mahasiswa tentang pengisian form bimbingan atau aktivitas penting lainnya di Portal Akademik. | 10% |
| 5 | Fitur Komunikasi Langsung | Menyediakan fitur konsultasi langsung seperti <i>live chat</i> atau <i>customer service</i> untuk menjawab pertanyaan mahasiswa secara <i>real-time</i> . | 8% |
| 6 | Aksesibilitas Layanan IT | Mengembangkan aplikasi <i>mobile</i> atau <i>platform</i> komunikasi alternatif seperti WhatsApp untuk meningkatkan keterjangkauan layanan IT bagi mahasiswa. | 7% |
| 7 | Pertemuan Rutin dan <i>Feedback</i> | Mengadakan pertemuan rutin atau survei berkala dengan perwakilan mahasiswa untuk mendengarkan masukan langsung dan mendapatkan <i>feedback</i> terkait penggunaan layanan IT. | 5% |

F. Komentar Umum dan Saran

Hasil penelitian relevan dengan kondisi serta dapat memberikan informasi yang lengkap dan spesifik untuk perbaikan fitur maupun layanan IT di UAD

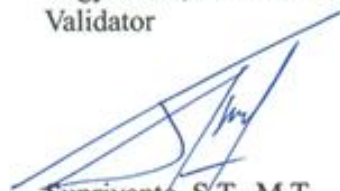
G. Kesimpulan

Berdasarkan validasi yang telah diberikan, hasil penelitian ini dinyatakan:

1. Layak dan dapat diterima oleh Biro Sistem Informasi
2. Tidak Layak dan tidak dapat diterima oleh Biro Sistem Informasi

Mohon diberi tanda lingkaran (○) pada nomor yang sesuai dengan kesimpulan Bapak.

Yogyakarta, 30 November 2024
Validator



Supriyanto, S.T., M.T.

NIPM. 198806232016061111221618

Lembar Validasi Hasil Penelitian

Evaluasi Pengguna terhadap Fitur Tugas Akhir Menggunakan IPA (Importance Performance Analysis) dan EUCS (End User Computing Satisfaction)

Studi Kasus: Portal Akademik Universitas Ahmad Dahlan

Nama Validator : Sugriyono, M.Kom.
 NIPM : 198008242009011011052892
 Jabatan : Kepala Bidang Perencanaan Sistem Informasi
 Instansi : Biro Sistem Informasi Universitas Ahmad Dahlan
 Tanggal Pengisian : 20 Januari 2025

A. Pengantar

Lembar validasi ini digunakan untuk memperoleh penilaian Bapak selaku pimpinan Biro/Instansi tempat penelitian terhadap hasil penelitian yang didapatkan. Saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak menjadi validator dan mengisi lembar validasi ini.

B. Petunjuk

1. Dimohon untuk memberikan tanda checklist (✓) pada kolom penilaian yang sesuai dengan penilaian.
2. Dimohon untuk memberikan keterangan dan saran perbaikan pada kolom yang disediakan.

C. Penilaian

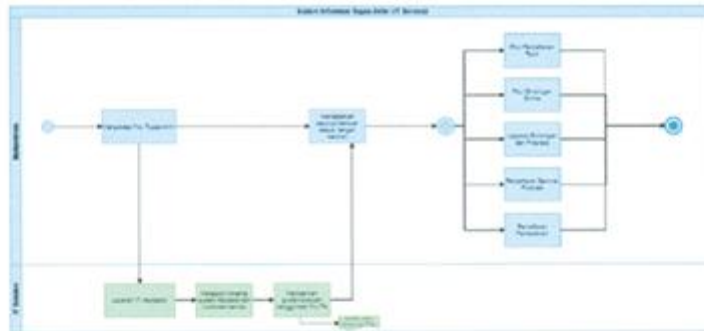
| No | Hasil Penelitian | Deskripsi | Penilaian Pimpinan | | Keterangan |
|----|--|--|--------------------|---------------|--|
| | | | Relevan | Tidak Relevan | |
| 1 | Hasil analisis IPA menunjukkan sub-menu Bimbingan Tugas Akhir masuk ke dalam Kuadran I | <ul style="list-style-type: none"> • Hasil kuesioner menunjukkan poin untuk; <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Importance</i> (kepentingan) → 4.42 ○ <i>Performance</i> (kinerja) → 2.43 • Kuadran I dalam metode IPA menunjukkan prioritas untuk perbaikan | ✓ | | Kuesioner didapatkan dari 90 responden Mahasiswa/i yang menggunakan fitur tugas akhir di Portal Akademik UAD |
| 2 | Hasil analisis EUCS menunjukkan sub-menu Bimbingan Tugas Akhir membutuhkan perbaikan pada dimensi; | EUCS terdiri dari lima dimensi yang masing-masing memiliki sub-dimensi, seperti gambar di bawah ini; | ✓ | | Kuesioner didapatkan dari 90 responden Mahasiswa/i yang menggunakan fitur tugas akhir di |

| No | Hasil Penelitian | Deskripsi | Penilaian Pimpinan | | Keterangan | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|---|---|--------------------|---------------|---------------------------------|---|--------------------|---|--------------------------|--|------------------------------------|--|------------------------------|---|---|--|---------------------|
| | | | Relevan | Tidak Relevan | | | | | | | | | | | | | |
| | A. Dimensi <i>Content-Kelengkapan</i> | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensi</th> <th>Sub-Dimensi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Content (Kelengkapan Informasi)</td> <td>Kualitas informasi, Kelengkapan, Keakuratan, Output yang Diharapkan, dan Layanan IT</td> </tr> <tr> <td>Accuracy (Akurasi)</td> <td>Ketepatan, Keakuratan, Kesesuaian, dan Layanan IT</td> </tr> <tr> <td>Format (Format Tampilan)</td> <td>Penempatan, Warna dan Font, Jenis Data dan Informasi, dan Layanan IT</td> </tr> <tr> <td>Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)</td> <td>User Friendly, Efisiensi, Mudah Dipelajari, dan Layanan IT</td> </tr> <tr> <td>Timeliness (Ketepatan Waktu)</td> <td>Waktu respon, Ketersediaan Informasi, Update dan Layanan IT</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> • Hasil kuesioner menunjukkan poin untuk dimensi <i>content</i> sub-dimensi kelengkapan → 2.75 • Dibutuhkan perbaikan mengenai kelengkapan informasi pada sub-menu bimbingan tugas akhir | Dimensi | Sub-Dimensi | Content (Kelengkapan Informasi) | Kualitas informasi, Kelengkapan, Keakuratan, Output yang Diharapkan, dan Layanan IT | Accuracy (Akurasi) | Ketepatan, Keakuratan, Kesesuaian, dan Layanan IT | Format (Format Tampilan) | Penempatan, Warna dan Font, Jenis Data dan Informasi, dan Layanan IT | Ease of Use (Kemudahan Penggunaan) | User Friendly, Efisiensi, Mudah Dipelajari, dan Layanan IT | Timeliness (Ketepatan Waktu) | Waktu respon, Ketersediaan Informasi, Update dan Layanan IT | ✓ | | Portal Akademik UAD |
| Dimensi | Sub-Dimensi | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Content (Kelengkapan Informasi) | Kualitas informasi, Kelengkapan, Keakuratan, Output yang Diharapkan, dan Layanan IT | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Accuracy (Akurasi) | Ketepatan, Keakuratan, Kesesuaian, dan Layanan IT | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Format (Format Tampilan) | Penempatan, Warna dan Font, Jenis Data dan Informasi, dan Layanan IT | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ease of Use (Kemudahan Penggunaan) | User Friendly, Efisiensi, Mudah Dipelajari, dan Layanan IT | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Timeliness (Ketepatan Waktu) | Waktu respon, Ketersediaan Informasi, Update dan Layanan IT | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | B. Dimensi <i>Content-Output</i> yang Dihasilkan | <ul style="list-style-type: none"> • Hasil kuesioner menunjukkan poin untuk dimensi <i>content</i> sub-dimensi <i>Output</i> yang Dihasilkan → 2.74 • Dibutuhkan perbaikan mengenai <i>output</i> yang dihasilkan dari sub-menu bimbingan tugas akhir | ✓ | | | | | | | | | | | | | | |
| | C. Dimensi <i>Accuracy-Keakuratan</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Hasil kuesioner menunjukkan poin untuk dimensi <i>accuracy</i> sub-dimensi Keakuratan → 2.69 • Dibutuhkan perbaikan mengenai keakuratan data yang ditampilkan/ dihasilkan pada sub-menu bimbingan tugas akhir | ✓ | | | | | | | | | | | | | | |
| | D. Sub-dimensi Layanan IT di seluruh dimensi | <ul style="list-style-type: none"> • Hasil kuesioner menunjukkan poin untuk sub-dimensi Layanan IT; <ul style="list-style-type: none"> ○ Dimensi <i>content</i> → 2.79 ○ Dimensi <i>accuracy</i> → 2,47 ○ Dimensi <i>format</i> → 2,83 ○ Dimensi <i>ease-of-use</i> → 2,79 ○ Dimensi <i>timelines</i> → 2,87 • Dibutuhkan perbaikan mengenai dukungan layanan IT yang informatif, berisi informasi yang akurat, mudah diakses, mudah digunakan, dan cepat tanggap | ✓ | | | | | | | | | | | | | | |

D. Rekomendasi Pembaharuan Proses Bisnis

Rekomendasi pembaharuan proses bisnis fitur tugas akhir dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memperbaiki dan meningkatkan kinerja system. Rekomendasi pembaharuan dapat dilihat pada gambar dengan blok hijau.

1. **Pembaharuan proses bisnis tugas akhir;** penambahan komponen output berupa file bimbingan yang dapat di upload maupun di download di dalam fitur bimbingan tugas akhir. Adanya komponen ini, proses pengunggahan dan pengelolaan dokumen bimbingan yang dibutuhkan pengguna maupun dosen pembimbing dapat dilakukan lebih sistematis, sehingga mempermudah koordinasi antara mahasiswa dan dosen pembimbing. File bimbingan akan tersimpan dalam sistem sebagai bagian dari log aktivitas yang mempermudah pemantauan progres secara real-time.



Gambar 3. Proses Bisnis Layanan IT

E. Rekap Pengumpulan Saran Responden

Rekap pengumpulan saran didapatkan dari hasil kuesioner yang telah di isi oleh responden, sebagai berikut.

| Nomor | Topik | Deskripsi Topik | Persentase Responden |
|-------|-------------------------------------|---|----------------------|
| 1 | Fitur Unggah File | Menambahkan kolom unggah file di fitur bimbingan untuk mempermudah dan mempercepat proses bimbingan tugas akhir. | 35% |
| 2 | Peningkatan Layanan Helpdesk | Meningkatkan mekanisme <i>helpdesk</i> dengan respons yang lebih cepat dan sistematis agar mahasiswa lebih mudah mengatasi kendala yang muncul. | 20% |
| 3 | Panduan Penggunaan | Menyediakan panduan tata cara penggunaan fitur, baik dalam bentuk pamflet, video tutorial, maupun FAQ yang mudah diakses mahasiswa. | 15% |
| 4 | Sistem Notifikasi | Menyediakan notifikasi otomatis untuk mengingatkan mahasiswa tentang pengisian form bimbingan atau aktivitas penting lainnya di Portal Akademik. | 10% |
| 5 | Fitur Komunikasi Langsung | Menyediakan fitur konsultasi langsung seperti <i>live chat</i> atau <i>customer service</i> untuk menjawab pertanyaan mahasiswa secara <i>real-time</i> . | 8% |
| 6 | Aksesibilitas Layanan IT | Mengembangkan aplikasi <i>mobile</i> atau <i>platform</i> komunikasi alternatif seperti WhatsApp untuk meningkatkan keterjangkauan layanan IT bagi mahasiswa. | 7% |
| 7 | Pertemuan Rutin dan <i>Feedback</i> | Mengadakan pertemuan rutin atau survei berkala dengan perwakilan mahasiswa untuk mendengarkan masukan langsung dan mendapatkan <i>feedback</i> terkait penggunaan layanan IT. | 5% |

F. Komentar Umum dan Saran

.....

G. Kesimpulan

Berdasarkan validasi yang telah diberikan, hasil penelitian ini dinyatakan:

- ① Layak dan dapat diterima oleh Biro Sistem Informasi
2. Tidak Layak dan tidak dapat diterima oleh Biro Sistem Informasi

Mohon diberi tanda lingkaran (○) pada nomor yang sesuai dengan kesimpulan Bapak.

Yogyakarta, 30 November 2024

Validator



Sugriyono, M.Kom.

NIPM. 198008242009011011052892

LAMPIRAN B DOKUMEN VALIDASI INSTRUMEN

Lembar Validasi Instrumen Penelitian (Kuesioner) Evaluasi Pengguna terhadap Fitur Tugas Akhir Menggunakan IPA (Importance Performance Analysis) dan EUCS (End User Computing Satisfaction)

Studi Kasus: Portal Akademik Universitas Ahmad Dahlan

Nama Validator : Supriyanto, S.T., M.T.
NIPM : 198806232016061111221618
Jabatan : Kepala Bidang Pengembangan Sistem Informasi
Instansi : Biro Sistem Informasi Universitas Ahmad Dahlan
Tanggal Pengisian : 5 Februari 2025

A. Pengantar

Lembar validasi ini digunakan untuk memperoleh penilaian dan mengetahui pendapat Bapak selaku pimpinan Biro/Instansi tempat penelitian terhadap instrumen penelitian (kuesioner) mengenai evaluasi fitur yang akan digunakan. Saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak menjadi validator dan mengisi lembar validasi ini.

B. Petunjuk

1. Dimohon untuk menilai kesesuaian setiap butir pertanyaan berdasarkan skala Likert (1-5) dengan menuliskan poin pada kolom nilai yang sesuai dengan penilaian, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - 1 = Tidak relevan
 - 2 = Kurang relevan
 - 3 = Netral
 - 4 = Cukup relevan
 - 5 = Sangat relevan
2. Metode yang digunakan adalah *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi 5 sub-fitur di dalam fitur tugas akhir yang akan menjadi prioritas dan memerlukan perbaikan segera berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya.

C. Penilaian

| No | Fitur | Nilai |
|----|---|-------|
| 1 | Seberapa penting fitur pendaftaran topik tugas akhir pada menu tugas akhir di sistem portal akademik UAD bagi Anda? | 5 |
| 2 | Seberapa baik kinerja fitur pendaftaran topik tugas akhir pada menu tugas akhir di sistem portal akademik UAD? | 5 |
| 3 | Seberapa penting fitur bimbingan tugas akhir pada menu tugas akhir di sistem portal akademik UAD bagi Anda? | 5 |
| 4 | Seberapa baik kinerja fitur bimbingan tugas akhir pada menu tugas akhir di sistem portal akademik UAD? | 5 |

| | | |
|----|--|---|
| 5 | Seberapa penting fitur <i>logbook</i> bimbingan & progress pada menu tugas akhir di sistem portal akademik UAD bagi Anda? | 5 |
| 6 | Seberapa baik kinerja fitur <i>logbook</i> bimbingan & progress pada menu tugas akhir di sistem portal akademik UAD? | 5 |
| 7 | Seberapa penting fitur pendaftaran seminar proposal pada menu tugas akhir di sistem portal akademik UAD bagi Anda? | 5 |
| 8 | Seberapa baik kinerja fitur pendaftaran seminar proposal pada menu tugas akhir di sistem portal akademik UAD? | 5 |
| 9 | Seberapa penting fitur pendaftaran pendadaran (ujian akhir) pada menu tugas akhir di sistem portal akademik UAD bagi Anda? | 5 |
| 10 | Seberapa baik kinerja fitur pendaftaran pendadaran (ujian akhir) pada menu tugas akhir di sistem portal akademik UAD? | 5 |

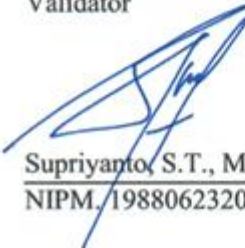
D. Kesimpulan

Berdasarkan validasi yang telah diberikan, instrumen penelitian ini dinyatakan:

1. Layak dan dapat digunakan
2. Tidak Layak dan tidak dapat digunakan

Mohon diberi tanda lingkaran (O) pada nomor yang sesuai dengan kesimpulan Bapak.

Yogyakarta, 01 Februari 2025
Validator



Supriyanto, S.T., M.T.

NIPM.19880623201606111221618

Lembar Validasi Instrumen Penelitian (Kuesioner)
Evaluasi Pengguna terhadap Fitur Tugas Akhir Menggunakan
IPA (Importance Performance Analysis) dan EUCS (End User
Computing Satisfaction)

Studi Kasus: Portal Akademik Universitas Ahmad Dahlan

Nama Validator : Supriyanto, S.T., M.T.
 NIPM : 198806232016061111221618
 Jabatan : Kepala Bidang Pengembangan Sistem Informasi
 Instansi : Biro Sistem Informasi Universitas Ahmad Dahlan
 Tanggal Pengisian : 5 Februari 2025

A. Pengantar

Lembar validasi ini digunakan untuk memperoleh penilaian dan mengetahui pendapat Bapak selaku pimpinan Biro/Instansi tempat penelitian terhadap instrumen penelitian (kuesioner) mengenai evaluasi fitur yang akan digunakan. Saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak menjadi validator dan mengisi lembar validasi ini.

B. Petunjuk

1. Dimohon untuk menilai kesesuaian setiap butir pertanyaan berdasarkan skala Likert (1-5) dengan menuliskan poin pada kolom nilai yang sesuai dengan penilaian, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - 1 = Tidak relevan
 - 2 = Kurang relevan
 - 3 = Netral
 - 4 = Cukup relevan
 - 5 = Sangat relevan
2. Metode yang digunakan adalah *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sub-fitur di wilayah prioritas perbaikan yang telah diidentifikasi oleh IPA dan memberikan pemahaman mendalam tentang kekuatan, kelemahan, dan area perbaikan teknis seperti kejelasan informasi, kemudahan penggunaan, dan keandalan sistem yang diperlukan pada sub-fitur di dalam fitur tugas akhir portal akademik UAD.

C. Penilaian

| No | Dimensi | Sub-dimensi | Pernyataan | Nilai |
|----|---------|--------------------|--|-------|
| 1 | Content | Kualitas informasi | Informasi mengenai [sub-fitur kuadran 1] merupakan informasi yang berkualitas | 5 |
| | | Kelengkapan | Informasi yang disediakan mencakup semua aspek yang diperlukan untuk melakukan [sub-fitur kuadran 1] | 5 |
| | | Keandalan | Informasi yang diberikan dapat dipercaya untuk membantu proses [sub-fitur kuadran 1] | 4 |

| | | | | |
|---|--------------------|-------------------------------|---|---|
| | | <i>Output yang dihasilkan</i> | Hasil dari [sub-fitur kuadran 1] membantu dalam penyelesaian tugas akhir | 5 |
| | | Layanan TI | Konten yang disediakan oleh layanan TI (<i>helpdesk</i>) dalam [sub-fitur kuadran 1] relevan dan sesuai dengan kebutuhan saya dalam menyelesaikan tugas akhir | 4 |
| 2 | <i>Accuracy</i> | Ketelitian | Informasi yang diberikan tepat sasaran dalam konteks [sub-fitur kuadran 1] | 5 |
| | | Keakuratan | Data yang diberikan mengenai [sub-fitur kuadran 1] selalu akurat dan sesuai dengan kebutuhan | 4 |
| | | Kesesuaian | Informasi yang diberikan sudah sesuai dengan mekanisme proses [sub-fitur kuadran 1] | 5 |
| | | Layanan TI | Informasi yang diberikan oleh layanan TI (<i>helpdesk</i>) dalam [sub-fitur kuadran 1] akurat dan dapat dipercaya untuk membantu saya dalam proses penyelesaian tugas akhir | 5 |
| 3 | <i>Format</i> | Penampilan | Tampilan [sub-fitur kuadran 1] menarik dan profesional | 4 |
| | | Warna dan font | Penggunaan warna dan font menjadikan [sub-fitur kuadran 1] mudah untuk dibaca | 4 |
| | | Jenis data dan informasi | Jenis data dan informasi yang disajikan pada [sub-fitur kuadran 1] mudah dipahami dan relevan | 4 |
| | | Layanan TI | Format penyajian informasi yang disediakan oleh layanan TI (<i>helpdesk</i>) dalam [sub-fitur kuadran 1] mudah dipahami dan mendukung proses pengerjaan tugas akhir | 4 |
| 4 | <i>Ease-of-Use</i> | <i>User-friendly</i> | [Sub-fitur kuadran 1] mudah untuk digunakan | 4 |
| | | Efisiensi | [Sub-fitur kuadran 1] dikemas dengan efisien | 5 |
| | | Mudah dipahami | Informasi yang disampaikan mudah untuk dipahami | 5 |
| | | Layanan TI | Layanan TI (<i>helpdesk</i>) pada [sub-fitur kuadran 1] sangat mudah diakses dan digunakan untuk menyelesaikan masalah | 4 |
| 5 | <i>Timeliness</i> | Waktu respon | Informasi diperbarui dan disampaikan mengenai [sub-fitur kuadran 1] dengan cepat | 5 |
| | | Ketersediaan informasi | Informasi yang dibutuhkan terkait [sub-fitur kuadran 1] selalu tersedia saat dibutuhkan | 5 |
| | | <i>Up-to-date</i> | Informasi yang disediakan pada [sub-fitur kuadran 1] selalu diperbarui dan relevan dengan perkembangan terbaru | 5 |
| | | Layanan TI | Layanan TI (<i>helpdesk</i>) sangat cepat dan tanggap dalam memberikan respon apabila ada masalah pada [sub-fitur kuadran 1] | 4 |

D. Kesimpulan

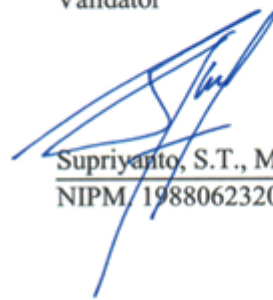
Berdasarkan validasi yang telah diberikan, instrumen penelitian ini dinyatakan:

1. Layak dan dapat digunakan
2. Tidak Layak dan tidak dapat digunakan

Mohon diberi tanda lingkaran (○) pada nomor yang sesuai dengan kesimpulan Bapak.

Yogyakarta, 01 Februari 2025

Validator



Supriyanto, S.T., M.T.

NIPM/198806232016061111221618