ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

Analisis Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Aplikasi Digitalent Terhadap Program Pelatihan Bersertifikasi Dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Importance Performance Analysist* (IPA)

Cyndika[1)], Imelda Saluza[2)], Evi Yulianti[3)]

[1), 2) 3)] Sistem Informasi, Universitas Indo Global Mandiri
Jl. Jend.Sudirman, Km 4, Kota Palembang, Sumatera Selatan
Email :2021210035@students.uigm.ac.id[1)], imeldasaluza@uigm.ac.id[2)], eviyulianti@uigm.ac.id[3)]

ABSTRACT

This study aims to evaluate student satisfaction with the use of the Digitalent application using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) and Importance-Performance Analysis (IPA) methods, with analysis conducted through the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) software. The study involved 100 respondents who had used the Digitalent application. The analysis revealed an expectation score of 4.33 and a perceived performance score of 4.26, resulting in an average satisfaction gap (GAP) of –0.08. The variable with the highest gap was accuracy (–0.16), while the smallest gap was found in timeliness (–0.01). The IPA quadrant mapping highlighted several indicators that require improvement, as well as those that should be maintained. Overall, the Digitalent application is considered effective and beneficial for users, although some aspects still need enhancement to reduce the satisfaction gap and improve the overall user experience. This study concludes that Digitalent effectively supports the achievement of digital training goals, particularly for students.

Keywords : *User Satisfaction, Digitalent, EUCS, IPA, SPSS, Expectation and Performance Gap*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi Digitalent dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA), serta dianalisis menggunakan perangkat Statistical Product and Service Solutions (SPSS). Penelitian dilakukan terhadap 100 responden yang telah menggunakan aplikasi Digitalent. Hasil analisis menunjukkan nilai harapan sebesar 4,33 dan nilai kenyataan sebesar 4,26, dengan rata-rata kesenjangan (GAP) sebesar –0,08. Variabel dengan kesenjangan tertinggi adalah accuracy (–0,16), sementara yang terendah adalah timeliness (–0,01). Pemetaan pada diagram kuadran IPA menunjukkan indikator-indikator yang perlu menjadi prioritas perbaikan maupun yang sudah berjalan baik. Secara keseluruhan, aplikasi Digitalent dinilai cukup efektif dan memberikan manfaat yang baik bagi pengguna, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mengurangi kesenjangan dan meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Digitalent mampu mendukung tujuan pelatihan digital secara optimal, terutama bagi kalangan mahasiswa.

Kata Kunci : *Kepuasan Pengguna, Digitalent, EUCS, IPA, SPSS, Kesenjangan Harapan dan Kenyataan*

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi pada era globalisasi saat ini telah membawa dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk di bidang pendidikan. Salah satu dampaknya adalah munculnya berbagai sistem informasi dan aplikasi yang berperan penting dalam penyampaian informasi pembelajaran, program beasiswa, serta pelatihan bersertifikasi (Irianto et al., 2024). Teknologi informasi memungkinkan akses informasi yang lebih cepat dan akurat, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pendidikan. Namun, efektivitas suatu sistem informasi tidak hanya diukur dari keberadaannya, tetapi juga dari tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang disediakan (Yolangga & Hardiyanti, 2024; Sanmorino, 2019; Sanmorino & Isabella, 2017). Kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana aplikasi memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya.

Aplikasi Digitalent, yang dikembangkan oleh Kominfo, merupakan salah satu aplikasi berbasis Android yang menawarkan informasi pelatihan pengembangan keterampilan, beasiswa, dan peningkatan profesionalisme di bidang teknologi informasi dan komunikasi (Digitalent Kominfo, 2024). Aplikasi ini menargetkan generasi muda, masyarakat umum, serta pegawai negeri di sektor komunikasi dan informatika. Meskipun bertujuan mulia, beberapa permasalahan telah diidentifikasi oleh pengguna, terutama mahasiswa, seperti gangguan teknis (bug/error), ketidaksesuaian fitur, kurangnya panduan penggunaan, masalah kompatibilitas perangkat, serta isu keamanan dan privasi data. Masalah – masalah tersebut secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Digitalent. Untuk itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna dengan pendekatan yang sistematis. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua metode yang saling melengkapi, yaitu End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA).

Metode EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna melalui lima dimensi utama: content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness (Doll & Torkzadeh, 1998). Sementara itu, metode IPA digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan atas kinerja aplikasi berdasarkan persepsi pengguna, dan menyajikannya dalam bentuk diagram kuadran (Martilla & James, 1977).

Penelitian ini akan difokuskan pada kalangan mahasiswa, terutama mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri dan beberapa universitas lainnya di kota Palembang. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner berbasis Google Form. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan aplikasi Digitalent agar lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan pengguna, serta mendukung pencapaian tujuan pelatihan digital secara optimal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, studi ini mengangkat beberapa isu utama yang menjadi fokus penelitian, yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri dan beberapa universitas lainnya di Palembang terhadap penggunaan aplikasi Digitalent berdasarkan metode End User Computing Satisfaction (EUCS)?

2. Bagaimana persepsi mahasiswa mengenai harapan mereka terhadap aplikasi Digitalent jika dibandingkan dengan kinerja aktual aplikasi tersebut, berdasarkan metode Importance Performance Analysis (IPA)?

1.3 Tujuan

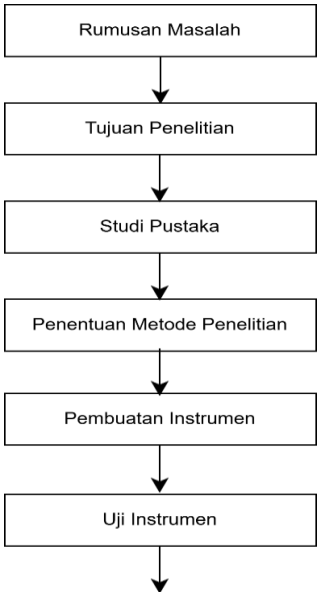
Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa, khususnya dari Universitas Indo Global Mandiri dan beberapa universitas lain di Palembang, dalam penggunaan aplikasi Digitalent.

2. Mengevaluasi kinerja aplikasi Digitalent dari sudut pandang mahasiswa dengan membandingkan antara harapan mereka dan kinerja aktual aplikasi, menggunakan pendekatan metode IPA.

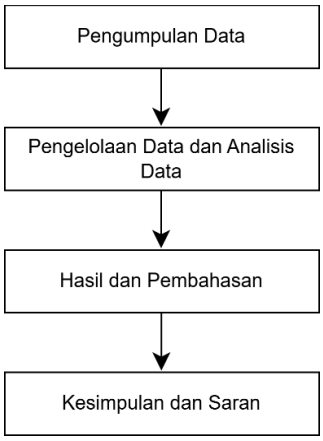
1.4 Metodologi Penelitian

Langkah – langkah penelitian yang diterapkan untuk penggunaan di masa depan mempermudah dalam mengidentifikasi langkah – langkah yag harus diambil. Tahapan penelitian ditampilkan pada gambar dibawah ini



:

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berikut ini merupakan uraian mengenai tahapan penenilitian pada metodologi penelitian :

a. Perumusan Masalah
   Penelitian ini mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi Digitalent di Palembang menggunakan metode EUCS dan membandingkan harapan dengan kinerja aplikasi menggunakan metode IPA, berdasarkan data survei Google Form.
b. Tujuan Penelitian
   Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi Digitalent dan mengevaluasi kinerjanya dibandingkan dengan harapan mahasiswa di beberapa universitas di Palembang, terutama Universitas Indo Global Mandiri.
c. Studi Pustaka
   Studi pustaka digunakan sebagai dasar referensi dalam penelitian ini, dengan mengacu pada jurnal, artikel, atau sumber lain yang relevan terkait analisis kepuasan pengguna aplikasi Digitalent menggunakan metode EUCS dan IPA.
d. Penentuan Metode Penelitian
   Penelitian ini menggunakan metode EUCS untuk menilai kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi (isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu), serta metode IPA untuk membandingkan harapan pengguna dengan kinerja aplikasi Digitalent.
e. Pembuatan Instrumen
   Penulis menyusun pernyataan sesuai variabel metode EUCS dan IPA, lalu memasukkannya ke dalam kuesioner Google Form untuk disebarkan kepada partisipan, dilanjutkan dengan uji instrumen untuk memastikan kevalidan alat ukur.
f. Uji Instrumen
   Pada tahap ini, peneliti menguji validitas dan reliabilitas untuk menentukan apakah indikator dan variabel yang digunakan dapat dipercaya dan sah.
g. Pengumpulan Data
   Peneliti menggunakan angket Google Form untuk mengumpulkan data yang relevan dengan kebutuhan penelitian, dengan mengikuti tahapan yang sesuai agar informasi diperoleh secara langsung dari peserta.
h. Pengelolaan Data dan Analisis Data
   Pengolahan dan analisis data dari kuesioner Google Form dilakukan untuk mengelola dan mengevaluasi data sehingga dapat menghasilkan informasi yang menjawab pertanyaan penelitian.
i. Hasil dan Pembahasan
   Tahapan ini menyajikan hasil pengolahan dan analisis data dalam bentuk uraian, tabel, diagram, atau gambar untuk menjelaskan temuan penelitian.
j. Kesimpulan dan Saran
   Setelah analisis data, peneliti menarik kesimpulan yang mencakup poin utama hasil penelitian dan memberikan rekomendasi terkait kelemahan-kelemahan dalam studi tersebut.

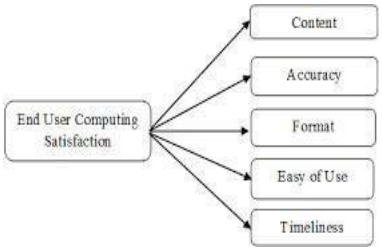
1.5 Landasan Teori

a. Analisis
   Merujuk pada kegiatan untuk mencari solusi dari masalah, baik dalam unit kecil maupun besar, dengan tujuan memahami peristiwa atau kejadian untuk menemukan jalan keluar (Hasani et al., 2024; Rezalina et al., 2023).
b. Kepuasan Mahasiswa
   Kepuasan pengguna diartikan sebagai peningkatan rasa puas setelah menggunakan aplikasi, yang penting untuk evaluasi dan peningkatan layanan aplikasi (Putra & Prehanto, 2021; Sholihah & Indriyanti, 2022).
c. Aplikasi
   Perangkat lunak yang dirancang untuk tujuan tertentu dan digunakan untuk menyelesaikan tugas atau kegiatan melalui perangkat seperti laptop atau ponsel (Syafrial Fachri Pane, 2023; Aorinka Aanendya, 2023).
d. Digitalent
   Digitalent adalah aplikasi berbasis Android yang menyediakan informasi mengenai program beasiswa pelatihan digital bersertifikasi untuk meningkatkan keterampilan tenaga kerja muda dan pegawai negeri sipil di Indonesia dalam sektor teknologi informasi (Digitalent Kominfo, 2024).
e. Program
   Merujuk pada perintah atau instruksi yang memungkinkan aplikasi atau sistem melakukan fungsi tertentu (Sidik & Anton Suryoprayogo, 2020).
f. Pelatihan
   Pelatihan adalah proses yang direncanakan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap individu agar lebih efektif dalam melaksanakan tugas dan mencapai tujuan (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2021).
g. Bersertifikasi
   Bersertifikasi merujuk pada pemberian pengakuan resmi setelah seseorang berhasil menjalani evaluasi

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

kompetensi atau pengujian berdasarkan standar tertentu (Raisa Fitri Aini, 2020; Rifka Amalia, 2023).

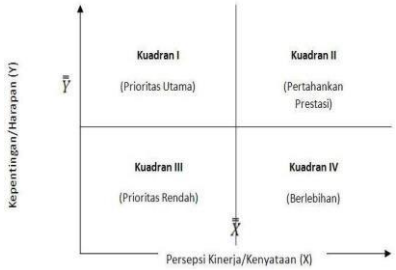
h. *End User Computing Satisfaction* (EUCS)



Gambar 2. Dimensi Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Metode untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem atau aplikasi dengan membandingkan ekspektasi pengguna terhadap realitas interaksi mereka dengan sistem tersebut (Suprata, 1998). Model EUCS ini mencakup lima dimensi utama yang harus dievaluasi: Content (konten), Accuracy (akurasi), Format (tata letak), Ease of Use (kemudahan penggunaan), dan Timeliness (ketepatan waktu). Setiap dimensi ini bertujuan untuk menilai seberapa efektif dan memadai aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

i. *Importance Performance Analyst* (IPA)



Gambar 3. Diagram Kartesius Metode *Importance Performance Analyst* (IPA)

Teknik analisis yang mengukur keselarasan antara pentingnya elemen dalam aplikasi dan kinerja elemen tersebut. Metode ini menggunakan rumus perbandingan antara nilai kinerja dan kepentingan untuk menentukan prioritas dalam meningkatkan aplikasi. Hasilnya akan divisualisasikan dalam diagram kartesius yang membagi elemen-elemen aplikasi dalam empat kuadran: Prioritas Utama, Pertahankan Prestasi, Prioritas Rendah, dan Berlebihan (Santoso, 2011).

j. SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*)



Gambar 4. Proses Pengelolaan Data dengan SPSS

Digunakan untuk mengelola dan menganalisis data statistik, menyediakan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan analisis data yang kompleks (SPSS, 2024).

k. Uji Validitas
Digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian menghasilkan data yang sah dan sesuai dengan fenomena yang diteliti (Janna & Herianto, 2021).

l. Uji Reliabilitas
Mengukur konsistensi instrumen pengukuran, memastikan bahwa instrumen yang digunakan dapat memberikan hasil yang konsisten dalam pengukuran ulang (Janna & Herianto, 2021; Riskijah, 2020).

1.6 Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode probability sampling sebagai teknik pengambilan sampel. Metode ini memungkinkan setiap individu dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih menjadi sampel, sehingga memberikan hasil yang lebih representatif (Krisyantono, 2020). Teknik yang diterapkan adalah simple random sampling**,** yaitu pengambilan sampel secara acak dari populasi yang telah ditentukan. Populasi penelitian terdiri dari mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri dan beberapa universitas lain di Palembang yang menggunakan aplikasi Digitalent, dengan total sebanyak 100 orang. Dari jumlah tersebut, peneliti mengambil 30% sebagai sampel, sehingga jumlah responden dalam penelitian ini adalah 30 orang**.** Pendekatan ini dilakukan untuk memastikan bahwa sampel yang diambil dapat mewakili populasi secara objektif dan hasil yang diperoleh dapat digeneralisasikan dalam konteks yang lebih luas.

1.7 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data utama untuk memperoleh informasi yang relevan dan mendukung tujuan studi. Teknik-teknik tersebut meliputi:

a. Kuesioner, yaitu metode pengumpulan data dengan cara menyebarkan pernyataan atau pertanyaan kepada responden melalui media Google Form. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data secara langsung dari mahasiswa yang telah menggunakan aplikasi Digitalent.
b. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri dan beberapa universitas lain di Palembang yang menjadi pengguna aplikasi. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh data faktual mengenai penggunaan aplikasi dalam konteks nyata (Krisyantono, 2020).
c. Studi pustaka, yaitu teknik yang melibatkan pengumpulan data dari berbagai sumber tertulis seperti jurnal ilmiah, artikel, dan penelitian terdahulu. Teknik ini digunakan untuk memperkuat landasan teori dan mendukung analisis data dalam penelitian ini (Sugiyono, 2019).

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

1.8 Metode Analisis Data

Dalam menganalisis untuk mengetahi seberapa puas pengguna aplikasi Digitalent dalam penelitian ini, penulis menerapkan dua metode, yakni metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Pengukuran tingkat kepuasan dalam penggunakan aplikasi Digitalent didasarkan pada hasil perhitungan nilai dari stiap pernyataan yang ada pada kuesioner, di mana dalam respons kuesioner tersebut terdapat angka atau bobot yang diberikan.

Pengukuran tingkat kepuasan dalam penggunakan aplikasi Digitalent didasarkan pada hasil perhitungan nilai dari stiap pernyataan yang ada pada kuesioner, di mana dalam respons kuesioner tersebut terdapat angka atau Gbobot yang diberikan. Penilaian terhadap pernyataan dalam survei dapat memakai *skala likert* yang efisien untuk menilai pandangan baik dari individu maupun kelompok mengenai pemakaian aplikasi. Penilaian ini dapat ditemukan pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Skala Pengukuran

Simbol	Kriteria Penilaian	Skor
SP	Sangat Puas	5
P	Puas	4
CP	Cukup Puas	3
TP	Tidak Puas	2
STP	Sangat Tidak Puas	1

2. Pembahasan

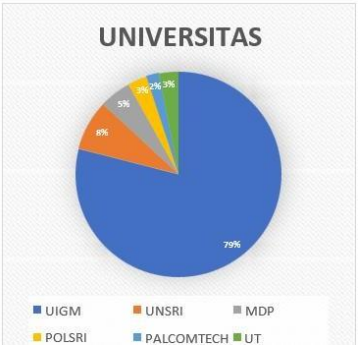
Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui distribusi kuesioner kepada 100 responden, dengan penerapan teknik sampling jenuh, yaitu melibatkan seluruh populasi yang ada. Sebelum penyebaran kuesioner, uji instrumen dilakukan pada 30% dari total populasi. Kuesioner disebarkan melalui Google Form secara online dan offline kepada mahasiswa dari berbagai universitas di Palembang, termasuk Universitas Indo Global Mandiri, Universitas Sriwijaya, Politeknik Negeri Sriwijaya, Universitas Multi Data Palembang (MDP), dan Perguruan Tinggi PalcomTech. Berikut adalah hasil pengumpulan data dari jumlah peserta yang telah melengkapi kuesioner pada stud ini melalui tautan kuesioner.

Tabel 2. Distribusi Kuesioner

No	Jumlah Responden	Keterangan
1	100	Kuesioner yang dibutuhkan
2	100	Kuesioner yang terisi
3	100	Kuesioner yang digunakan

Dari tabel 1 diatas terlihat bahwa total responden yang terlibat dalam kajian ini adalah 100 orang, yang berarti semua responden yang diperlukan untuk penelitian ini telah terpenuhi.

a. Berdasarkan Asal Perguruan Tinggi



Gambar 5. Jumlah Responden Berdasarkan Asal Paergurun Tinggi

Berdasarkan gambar 6, distribusi responden menurut tempat menempuh pendidikan tinggi menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari Universitas Indo Global Mandiri dengan 79 orang (79%). Universitas Sriwijaya diikuti dengan 8 orang (8%), Universitas Multi Data Palembang (MDP) sebanyak 5 orang (5%), Politeknik Negeri Sriwijaya 3 orang (3%), Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech 2 orang (2%), dan Universitas Terbuka 3 orang (3%).

b. Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 6. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 7, distribusi responden menurut jenis kelamin menunjukkan bahwa 35% responden adalah laki-laki, sementara 65% responden adalah perempuan.

c. Berdasarkan Usia



Gambar 7. Jumlah Responden Berdasarkan Usia

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

Berdasarkan gambar 8, mayoritas responden berusia antara 17 hingga 25 tahun, dengan 99 individu (99%), sementara hanya ada 1 individu dalam kelompok usia 26 hingga 35 tahun, dan tidak ada responden di usia 36 hingga 45 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Digitalent lebih banyak digunakan oleh kalangan muda, terutama mahasiswa, untuk mencari informasi dan mengikuti pelatihan bersertifikasi di bidang teknologi informasi.

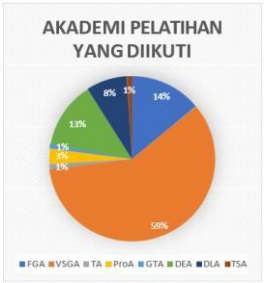
d. Berdasarkan Tingkat Penggunaan



Gambar 8. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Penggunaan

Berdasarkan gambar 9, seluruh responden (100%) telah menggunakan aplikasi Digitalent, sementara tidak ada responden (0%) yang belum pernah menggunakannya.

e. Berdasarkan Akademi Pelatihan yang Diikuti



Gambar 9. Jumlah Responden Berdasarkan Akademi Pelatihan yang Diikuti

Berdasarkan gambar 10, responden terbagi ke dalam berbagai akademi, dengan sebagian besar berada di Vocational School Graduate Academy (VSGA) sebanyak 59 orang (59%), diikuti oleh Fresh Graduate Academy (FGA) sebanyak 14 orang (14%). Akademi lainnya seperti Digital Entrepreneurship Academy (DEA) dan Digital Leadership Academy (DLA) masing-masing memiliki 13 orang (13%) dan 8 orang (8%), sementara akademi lainnya seperti Thematic Academy (TA), Professional Academy (ProA), Government Transformation Academy (GTA), dan Talent Scouting Academy (TSA) memiliki jumlah responden yang lebih sedikit, masing-masing 1 orang (1%).

f. Berdasarkan Tahun Mengikuti Pelatihan



Gambar 10. Jumlah Responden Berdasarkan Tahun Mengikuti Pelatihan

Berdasarkan gambar 11, sebagian besar responden mengikuti pelatihan pada tahun 2024 sebanyak 56 orang (56%), diikuti oleh tahun 2023 sebanyak 25 orang (25%). Jumlah responden yang mengikuti pelatihan pada tahun 2022 adalah 8 orang (8%), tahun 2021 sebanyak 5 orang (5%), tahun 2020 sebanyak 4 orang (4%), tahun 2023/2024 sebanyak 1 orang (1%), dan tahun 2019 hanya 1 orang (1%).

2.1 Uji Kualitas Data

Uji kualitas informasi dalam studi ini dilakukan melalui dua langkah utama, yaitu evaluasi kevalidan (validitas) untuk mengukur kebenaran informasi yang diperoleh, dan penilaian konsistensi (reliabilitas) untuk memastikan data yang terkumpul konsisten dan dapat diandalkan.

2.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antar indikator menggunakan Pearson correlation melalui SPSS. Data valid jika nilai sig < 0,05 dan r hitung > r tabel (0,195 untuk 100 responden). Jika r hitung lebih besar dari r tabel, data dianggap valid.

a. Berikut hasil uji validitas harapan dalam penggunaan aplikasi Digitalent :

Tabel 3. Hasil Validitas Harapan

No.	Variabel	ID	r_{tabel}	r_{hitung} Harapan	Ket
1.	*Content*	C1H	0,195	0.815	Valid
		C2H	0,195	0.744	Valid
		C3H	0,195	0.838	Valid
		C4H	0,195	0.773	Valid
2.	*Accuracy*	A1H	0,195	0.748	Valid
		A2H	0,195	0.805	Valid
		A3H	0,195	0.728	Valid
		A4H	0,195	0.746	Valid
3.	Format	F1H	0,195	0.834	Valid
		F2H	0,195	0.811	Valid
		F3H	0,195	0.808	Valid
		F4H	0,195	0.847	Valid
4.	*Timeliness*	T1H	0,195	0.639	Valid
		T2H	0,195	0.735	Valid
		T3H	0,195	0.679	Valid
		T4H	0,195	0.780	Valid

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

5.	*Ease of Use*	E1H	0,195	0.788	Valid
		E2H	0,195	0.691	Valid
		E3H	0,195	0.764	Valid
		E4H	0,195	0.790	Valid

b. Berikut hasil uji validitas kenyataan dalam penggunaan aplikasi Digitalent :

Tabel 4. Hasil Validitas Kenyataan

No.	Variabel	ID	r_{tabel}	r_{hitung} Kenyataan	Ket
1.	*Content*	C1K	0,195	0.786	Valid
		C2K	0,195	0.768	Valid
		C3K	0,195	0.819	Valid
		C4K	0,195	0.770	Valid
2.	*Accuracy*	A1K	0,195	0.761	Valid
		A2K	0,195	0.697	Valid
		A3K	0,195	0.759	Valid
		A4K	0,195	0.746	Valid
3.	Format	F1K	0,195	0.729	Valid
		F2K	0,195	0.745	Valid
		F3K	0,195	0.789	Valid
		F4K	0,195	0.684	Valid
4.	*Timeliness*	T1K	0,195	0.741	Valid
		T2K	0,195	0.789	Valid
		T3K	0,195	0.698	Valid
		T4K	0,195	0.645	Valid
5.	*Ease of Use*	E1K	0,195	0.796	Valid
		E2K	0,195	0.719	Valid
		E3K	0,195	0.683	Valid
		E4K	0,195	0.786	Valid

2.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Jika nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,70, data dianggap reliabel, sedangkan jika kurang dari 0,70, data dianggap tidak reliabel.

Tabel 5. Hasil Realibilitas *Cronbach's Alpha*

Variabel	Standar Nilai *Cronbach's Alpha*	*Cronbach's Alpha*	Ket
Content	0.70	0.913	Reliabel
Accuracy	0.70	0.884	Reliabel
Format	0.70	0.908	Reliabel
Timeliness	0.70	0.862	Reliabel
Ease of Use	0.70	0.891	Reliabel

2.2 Perhitungan Nilai Harapan Pengguna Dalam Pengunaan Aplikasi Digitalent

Hasil perhitungan nilai harapan pengguna menunjukkan tingkat harapan mahasiswa terhadap aplikasi Digitalent, berdasarkan skor pernyataan yang diperoleh dari 100 responden yang telah menggunakan aplikasi tersebut. Berikut rumusnya :

$$\sum X_i = (60x5) + (31x4) + (5x3) + (2x2) + (2x1)$$

$$= 300 + 124 + 15 + 4 + 2$$

$$X_i = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$= \frac{445}{100} = 4{,}45$$

Tabel 6. Nilai Harapan

Pernyataan	Nilai Skor $\sum Y_i$	Nilai Harapan (Y_i)
C1	300	4,45
C2	225	4,28
C3	265	4,37
C4	265	4,35
A1	255	4,35
A2	250	4,37
A3	190	4,05
A4	220	4,28
F1	270	4,45
F2	260	4,33
F3	230	4,24
F4	215	4,21
T1	265	4,38
T2	235	4,30
T3	245	4,35
T4	240	4,31
E1	280	4,45
E2	275	4,47
E3	265	4,41
E4	270	4,40

2.3 Perhitungan Nilai Kenyataan Pengguna Dalam Penggunaan Aplikasi Digitalent

Hasil perhitungan nilai kenyataan pengguna menunjukkan tingkat kenyataan pengalaman mahasiswa dalam menggunakan aplikasi Digitalent, berdasarkan skor pernyataan yang diperoleh dari 100 responden yang telah menggunakan aplikasi tersebut.

$$\sum X_i = (41x5) + (48x5) + (8x3) + (2x2) + (1x1)$$

$$= 205 + 195 + 24 + 4 + 1$$

$$X_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

$$= \frac{426}{100} = 4{,}26$$

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

Tabel 7. Nilai Harapan

Pernyataan	Nilai Skor $\sum X_i$	Nilai Kenyataan (X_i)
C1	205	4,26
C2	190	4,20
C3	240	4,25
C4	225	4,27
A1	250	4,36
A2	215	4,18
A3	135	3,78
A4	160	4,10
F1	260	4,32
F2	215	4,29
F3	220	4,23
F4	190	4,16
T1	240	4,31
T2	235	4,32
T3	250	4,34
T4	265	4,39
E1	255	4,37
E2	290	4,48
E3	230	4,32
E4	245	4,35

2.4 Hasil Pengukuran Kesenjangan (GAP)

Analisis GAP dilakukan untuk mengukur selisih antara harapan dan kenyataan pengguna terhadap aplikasi Digitalent berdasarkan variabel EUCS, guna mengetahui aspek mana yang perlu ditingkatkan.

Tabel 8. Hasil GAP

No.	Variabel	*Importance*	Performance	GAP
1.	*Content*	4,36	4,24	0,11
2.	*Accuracy*	4,26	4,10	0,16
3.	Format	4,30	4,25	0,05
4.	*Timeliness*	4,33	4,32	0,01
5.	*Ease of Use*	4,43	4,38	0,05

Untuk mengevaluasi tingkat kualitas pengguna dalam aplikasi Digitalent perlu dilakukan penghitungan rata – rata dari keseluruhan aspek *Importance Performance*. Berikut adalah cara perhitungannya :

$$Rata - rata\ dari\ IP$$

$$= \frac{Nilaii\ rata{-}rata\ data\ jawaban\ responden\ per\ variabel}{Jumlah\ Variabel}$$

Berikut adalah penghitungan nilai rata – rata dari pentingnya atau tingkah keinginan, yaitu :

$$Rata - rata\ I = \frac{4{,}36 + 4{,}26 + 4{,}30 + 4{,}33 + 4{,}33}{5}$$

$$= \frac{21{,}68}{5} = 4{,}33$$

Sementara itu, penghitungan nilai rata – rata dari kinerja atau tingkat realitas atau kinerja adalah :

$$Rata - rata\ P = \frac{4{,}24 + 4{,}10 + 4{,}25 + 4{,}32 + 4{,}38}{5}$$

$$= \frac{21{,}29}{5} = 4{,}25$$

Nilai rata-rata harapan (importance) pengguna terhadap aplikasi Digitalent adalah 4,33, sedangkan nilai rata-rata kenyataan (performance) adalah 4,25, yang menunjukkan adanya sedikit kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Berikut ini adalah rumus yang digunakan untuk menentukan hasil pengukuran rata – rata kesenjangan pada aplikasi Digitalent yang dinyatakan sebagai berikut :

$$Qi\ (GAP) = Perf\ (i) - Imp\ (i)$$

$$Qi\ (GAP) = 4{,}25 - 4{,}33$$

$$= -0{,}08$$

2.5 Hasil Akhir Tingkat Kesesuaian

Untuk mencari tingkat kesesuaian pada setiap variabel – variabel digunakan rumus :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi}\ x\ 100$$

Keterangan :

Tki = level kesesuaian

Xi = nilai evaluasi kinerja

Yi = nilai evaluasi kepentingan

Berikut hasil perhitungan dari tingkat kesesuaian :

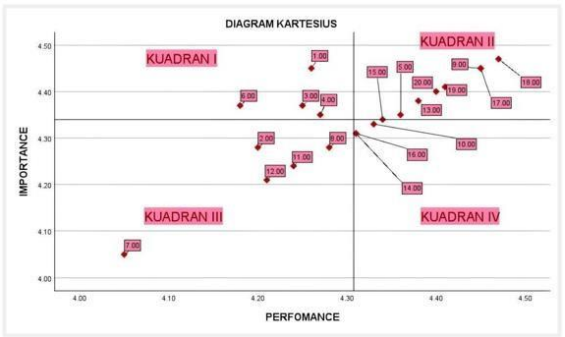
ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

Tabel 9. Hasil Tingkat Kesesuaian

No.	Variabel	Y_i (*Importance* / Harapan)	X_i (*Performance* / Kenyataan)	*Tki* (%)
1.	*Content*	4,45	4,26	95,73
2.		4,28	4,20	98,13
3.		4,37	4,25	97,25
4.		4,35	4,27	98,16
5.	*Accuracy*	4,35	4,36	100,22
6.		4,37	4,18	95,65
7.		4,05	3,78	93,33
8.		4,28	4,10	95,79
9.	Format	4,45	4,32	97,07
10.		4,33	4,29	99,07
11.		4,24	4,23	99,76
12.		4,21	4,16	98,81
13.	*Timeliness*	4,38	4,31	98,40
14.		4,30	4,32	100,46
15.		4,35	4,34	99,77
16.	*Ease of Use*	4,31	4,39	101,85
17.		4,45	4,37	98,20
18.		4,47	4,48	100,22
19.		4,41	4,32	97,95
20.		4,40	4,35	98,86

2.6 Hasil Analisis Kuadran Dalam *Importance Performance Analyst* (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengevaluasi faktor-faktor berdasarkan tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja (kenyataan). Hasilnya dikelompokkan ke dalam empat kuadran yang menunjukkan prioritas tindakan perbaikan atau pemeliharaan berdasarkan perbandingan antara harapan dan kenyataan pengguna terhadap aplikasi Digitalent.



Gambar 11. Diagram Kartesius IPA

Inti dari hasil pemetaan kuadran Importance Performance Analysis (IPA) terhadap aplikasi Digitalent adalah sebagai berikut:

1. Kuadran I – Prioritas Utama: Indikator 1, 3, 4, dan 6 dianggap penting tetapi belum memuaskan pengguna, sehingga perlu segera ditingkatkan oleh pihak Digitalent atau Kominfo.
2. Kuadran II – Pertahankan Kinerja: Indikator 5, 9, 13, 15, 17, 18, 19, dan 20 sudah sesuai harapan dan kinerja tinggi, sehingga harus dipertahankan.
3. Kuadran III – Prioritas Rendah: Indikator 2, 7, 8, 11, dan 12 memiliki kepentingan dan kinerja rendah, tidak perlu menjadi fokus utama, tetapi tetap perlu dipantau.
4. Kuadran IV – Berlebihan: Indikator 10, 14, dan 16 menunjukkan kinerja tinggi meskipun dianggap kurang penting, sehingga cukup dipertahankan tanpa peningkatan lebih lanjut.

3. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Digitalent memiliki kesenjangan kecil antara harapan (4,33) dan kenyataan (4,26) dengan nilai GAP -0,08. Variabel *accuracy* memiliki kesenjangan terbesar, sementara *timeliness* terkecil. Di kuadran IPA, beberapa indikator seperti informasi yang jelas dan konten pendukung pembelajaran perlu perhatian lebih karena belum memenuhi harapan pengguna. Indikator lain, seperti desain tampilan dan kemudahan akses, sudah sesuai dengan harapan dan perlu dipertahankan. Beberapa aspek seperti tampilan dan pembaruan informasi sudah melebihi harapan, meskipun kurang penting. Secara keseluruhan, aplikasi ini cukup efektif memenuhi kebutuhan pengguna, meskipun beberapa aspek seperti konten dan *accuracy* masih perlu perbaikan untuk mengurangi kesenjangan.

Daftar Pustaka

Anggraeni Lestari, F., & Setyadi, R. (2024). Analisis Kepuasan Layanan Website Kelurahan Rakit Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs). *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, *8*(4), 7680–7686. https://doi.org/10.36040/jati.v8i4.10027

Arief Fujianto. (2019). *Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode EUCS Berdasarkan Prospektif Pelanggan PT. PLN UP3 Jember*. 0–58. https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/97518

Budiman, B., Rodiyansyah, S. F., & Abdurrahman, D. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Dan Peningkatan Layanan Sistem Informasi Pelayanan Desa Dan Data Terpadu (Siladdu) Kabupaten Majalengka. *J-Ensitec*, *5*(01), 272–281. https://doi.org/10.31949/j- ensitec.v5i01.1216

Cintia Putri Trisya. (2024). *ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JENIUS*.

Desak Putu Ayu Aprilia, I Komang Dharmendra, Ni Kadek Mesi Damayanti, & Nyoman Ayu Nila Dewi. (2024). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelatihan Digital Asuransi Manulife Dengan Menggunakan Metode Eucs Dan Ipa. *Jurnal Teknologi InformasiDan Komputer*,*10*(2),168–174.

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

https://doi.org/10.36002/jutik.v10i2.3000

Farisi, M. N., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Aplikasi Performance Simanis dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Informatics Management and Information Technology*, *2*(3), 109–121. https://doi.org/10.47065/jimat.v2i3.169

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

Hasani, F., Hilal, R. F., Studi, P., Transportasi, M., Tinggi, S., Kedirgantaraan, T., Bantul, K., Yogyakarta, P., & Hasani, F. (2024). *Analisis Kinerja Petugas Apron Movement Control (AMC) Dalam Menangani Foreign Object Debris (FOD) Terhadap Keselamatan Penerbangan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar*. *1*(2), 479–490.

Irianto[1], H., Nurany[2], F., Puteri[3], A. P., Program,), & Publik, S. A. (2024). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM BEASISWA PEMUDA TANGGUH. In *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara* (Vol. 08, Issue 02).

Irumas, I., & Utamajaya, J. N. (2022). Penerapan Metode EUCS Untuk Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PNM Digi Karyawan. *Journal of Computer System and Informatics (JoSYC)*, *4*(1), 101–108. https://doi.org/10.47065/josyc.v4i1.2492

Pibriana, D., & Fitriyani, L. (2022). Penggunaan Metode EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning di MTs N 2 Kota Palembang. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, *3*(1), 81–95. https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2182

Prayoga, E. I., & Kristiana, T. (2024). Evaluasi Usability Pada Aplikasi Hrmwincorp Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus). *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, *12*(2). https://doi.org/10.23960/jitet.v12i2.4094

Rezalina, W., Salisah, F. N., Angraini, & Munzir, M. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna SIAM Poltekkes Riau Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, *10*(2) 117–128. https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/article/view/3950

Sanmorino, A. (2019). The Preliminary Results of the Kms Model with Additional Elements of Gamification to Optimize Research Output in a Higher Education Institution. *International Journal of Engineering and Advanced Technology*, *8*(5).

Sanmorino, A., & Isabella, I. (2017). DIAGRAM ALIRAN DATA DAN KONSEP BASIS DATA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PETERNAKAN BROILER. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, *8*(1). https://doi.org/10.36982/jiig.v8i1.217

Saputri, N. A. O., & Alvin, A. (2020). Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method. *Journal of Information Systems and Informatics*, *2*(1), 154–162. https://doi.org/10.33557/journalisi.v2i1.43

Trisya, C. P., Ahsyar, T. K., Syaifullah, S., & Fronita, M. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jenius Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction dan Importance Performance Analysis.

Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi, *7*(3), 95 1–962. https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i3.40802

Ulfah, & Arifudin, O. (2023). Analisis Teori Taksonomi Bloom pada Pendidikan di Indonesia. *Jurnal Al-Amar*, *4*(1), 13–22.

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

Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknoif*, *8*(2), 78. https://doi.org/10.21063/jtif.2020.v8.2.72-82

Yolangga, Y., & Hardiyanti, D. Y. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim dengan Menggunakan Model End-User Computing Satisfaction (EUCS). *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, *4*(4), 1199–1208. https://doi.org/10.57152/malcom.v4i4.1423