

# Analisis Kendala Dari Hasil Evaluasi EUCS: Upaya Mengantisipasi Potensi Kekurangan Pada Pengembangan Sistem Informasi Di Masa Depan

## *Analyzing Constraints From EUCS Evaluation Results: Anticipating Potential Flaws In The Future Development Of Information Systems*

Rahmat Taufik R.L Bau<sup>1)</sup>, Hermila A.<sup>2)</sup>, Andi Muh. Akbar Saputra.<sup>3)</sup>

<sup>1,2</sup> Jurusan Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo

<sup>1,2</sup> Moutong, Kec. Tilongkabila, Kab. Bone Bolango, Gorontalo

<sup>3</sup> Jurusan Pendidikan Teknologi Informasi Universitas Islam Makassar

<sup>3</sup> Jl. Perintis Kemerdekaan No. 9 RW. 29, Tamalanrea Indah, Kec. Tamalanrea, Kota Makassar

rahmattaufik@ung.ac.id<sup>1)</sup>, hermila@ung.ac.id<sup>2)</sup>, akbarsaputra@uim-makassar.ac.id<sup>3)</sup>

Diterima : 27 September 2023 || Revisi : 11 November 2023 || Disetujui: 11 November 2023

**Abstrak** – Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kendala-kendala yang muncul dari hasil evaluasi EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) dan mengusulkan langkah-langkah untuk mengantisipasi potensi kekurangan pada pengembangan sistem informasi di masa depan. Dalam konteks transformasi digital yang sedang berlangsung, sistem informasi memainkan peran yang semakin penting dalam mendukung keberhasilan organisasi. Namun, kendala-kendala dari hasil evaluasi EUCS sering kali terabaikan, yang dapat berdampak negatif pada kualitas pengembangan sistem informasi. Melalui analisis mendalam terhadap kendala-kendala yang diidentifikasi, penelitian ini menggunakan metode *narrative review* untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang berpotensi terulang kembali di masa depan. Selanjutnya, penelitian ini mengusulkan langkah-langkah yang dapat diambil untuk mengantisipasi potensi kekurangan pada pengembangan sistem informasi di masa depan. Penulis mendapati bahwa kendala-kendala yang akan cenderung muncul kembali adalah kelengkapan informasi (*content*), informasi yang kurang *up to date* (*accuracy*), tampilan yang monoton (*format*), penggunaan sistem yang tidak mudah untuk dipelajari (*ease of use*), dan *respose time* yang lama (*timeliness*). Sehingga untuk kedepannya bisa menjadi perhatian pada saat merancang sebuah sistem informasi.

**Kata Kunci:** Digital transformasi, Kepuasan Pengguna, Kecenderungan, EUCS

**Abstract** – *This research aims to analyze the constraints that arise from the EUCS (End-User Computing Satisfaction) evaluation results and to propose measures to anticipate potential shortcomings in future information system development. In the context of ongoing digital transformation, information system plays an increasingly important role in supporting organizational success. However, constraints from EUCS evaluation results are often overlooked, which can negatively impact the quality of information system development. Through an in-depth analysis of the identified constraints, this research uses the narrative review method to identify constraints that could potentially recur in the future. Furthermore, this research proposes steps that can be taken to anticipate potential shortcomings in future information system development. The author found the obstacles that tend to recur are the completeness of information (content), information that is not up to date (accuracy), monotonous appearance (format), the use of systems that are not easy to learn (ease of use), and long response time (timeliness). So, in the future, this can be a concern when designing an information system.*

**Keywords:** Digital transformation, User Satisfaction, Trends, EUCS

## PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi suatu kebutuhan yang tak terelakkan bagi organisasi dan perusahaan pada era yang semakin maju dan berkembang ini. Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, kebijakan akselerasi transformasi digital menjadi hal yang semakin penting untuk

diimplementasikan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa organisasi dan perusahaan dapat beroperasi dengan lebih efisien dan efektif, serta memfasilitasi masyarakat dalam mengakses layanan digital dengan lebih mudah dan cepat.

Namun, pengimplementasian kebijakan akselerasi transformasi digital juga dapat membawa beberapa

kendala dan tantangan. Salah satu kendala yang sering muncul adalah terkait dengan pengembangan sistem informasi yang lebih baik dan efisien. Kendala ini dapat berdampak negatif pada efektivitas dan efisiensi operasional organisasi dan perusahaan, serta mempengaruhi pengalaman pengguna dalam mengakses layanan digital. Sebut saja, (Stepanov et al., 2022) yang berfokus pada teori dan metodologi dalam mengelola efektivitas transformasi digital, dengan mengusulkan pendekatan konseptual dalam mengelola efisiensi. Penelitian ini membahas pentingnya memahami dan mengelola efisiensi dalam transformasi digital untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Dalam artikel ini, penulis akan membahas kendala-kendala yang sering cenderung muncul pada sebuah sistem informasi dari hasil pengujian EUCS (*End-User Computing Satisfaction*). Penulis percaya bahwa memahami kendala-kendala tersebut dan menemukan solusinya adalah kunci keberhasilan dalam mewujudkan transformasi digital yang efektif dan efisien. Sistem informasi memainkan peran penting dalam era digital yang terus berkembang. Penggunaan sistem informasi yang efektif dan efisien dapat membawa manfaat besar bagi pengguna, baik itu individu maupun organisasi.

Sistem informasi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia modern. Sistem informasi digunakan untuk mengelola data dan informasi dalam berbagai bidang; seperti bisnis, pendidikan, kesehatan, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa sistem informasi yang digunakan memenuhi kebutuhan dan keinginan penggunanya. Penggunaan sistem informasi yang tidak memenuhi kebutuhan atau tidak sesuai dengan ekspektasi pengguna dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan kinerja organisasi. Senada, (Utami, 2019) mengatakan bahwa penggunaan sistem informasi yang tidak memadai dapat menurunkan kinerja karyawan organisasi.

Salah satu cara untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap sistem informasi adalah dengan evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi. Menurut (Bau & Setyanto, 2020) evaluasi kepuasan pengguna dapat membantu meningkatkan kinerja sistem informasi secara keseluruhan. Dengan mengetahui kepuasan pengguna, maka tim pengembang sistem informasi dapat mengetahui area mana yang perlu ditingkatkan atau diubah untuk meningkatkan kinerja sistem. Metode EUCS telah menjadi salah satu metode yang paling banyak digunakan untuk melakukan

analisis kepuasan pengguna sistem informasi (Fitriansyah & Harris, 2018). Metode ini menggunakan kerangka kerja yang sistematis untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Metode ini telah banyak digunakan dalam berbagai aplikasi sistem informasi, namun masih banyak kendala yang dihadapi dalam penerapannya; seperti sistem yang sering error, tampilan fungsionalitas sistem yang kurang dapat dipahami, sampai pada pembaruan informasi yang tidak tepat waktu.

Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk mengumpulkan dan menganalisis jurnal-jurnal yang telah diterbitkan antara tahun 2018 hingga 2023 mengenai analisis kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS. Selain itu, penelitian ini juga akan membahas masing-masing variabel dari EUCS yang dianggap sering menjadi kendala, dan memberikan beberapa saran bagaimana mengantisipasinya dikemudian hari.

Artikel ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan solusi yang efektif bagi para praktisi, pengambil keputusan, dan peneliti di bidang sistem informasi dalam memahami dan meningkatkan pemahaman tentang pentingnya kepuasan pengguna dalam pengembangan sistem informasi, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem informasi yang lebih baik kedepannya.

## METODOLOGI PENELITIAN

Artikel ini akan mengadopsi metode *narrative review* untuk memberikan tinjauan literatur yang komprehensif mengenai kendala-kendala yang sering muncul dalam analisis kepuasan pengguna dengan menggunakan metode EUCS, pada artikel-artikel yang diterbitkan antara tahun 2018 hingga 2023. Pendekatan *narrative review* akan memberikan gambaran menyeluruh tentang topik ini dengan merangkum, menganalisis, dan menyajikan temuan yang relevan dari literatur yang telah diterbitkan. Selama proses peninjauan, beragam kendala yang secara konsisten dihadapi dalam konteks penggunaan metode EUCS akan diidentifikasi untuk menganalisis kepuasan pengguna. Peninjauan ini akan memberikan wawasan yang mendalam tentang hambatan-hambatan tersebut dan dapat berfungsi sebagai dasar untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam pelaksanaan analisis kepuasan pengguna menggunakan

metode EUCS. Dengan demikian, artikel ini tetap berfokus pada tujuan awalnya, yaitu memberikan pemahaman yang jelas mengenai kendala-kendala yang berkaitan dengan metode EUCS dalam analisis kepuasan pengguna.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil pencarian dengan menggunakan kata-kunci “Analisis Kepuasan Pengguna” dan “EUCS” berikut adalah artikel yang penulis anggap relevan:

**Tabel 1** Artikel Relevan yang Diterbitkan pada Tahun 2018-2023

Penulis	Obyek Penelitian	Metode	Sampel	Hasil
PA Ningsih (2022)	<i>Website E-Public</i> Dinas Komunikasi dan Informasi Sumatera Selatan	Merupakan penelitian kuantitatif observasional	Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>sampling</i> jenuh atau sensus – 30 Orang	Kelima variabel secara keseluruhan menunjukkan nilai 0,835 dapat diartikan bahwa responden merasa puas
(Nursanto et al., 2022)	Aplikasi Sitanos pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang	Jenis penelitian adalah kuantitatif deskriptif	36 responden yang pernah menggunakan layanan SITANOS	Dari 5 variabel yang terdapat, didapatkan bahwa terdapat 2 variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi SITANOS dan 3 variabel yang tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna
(Kasahara & Muhammad, 2023)	Penerapan <i>Tapping Box</i> di Kota Sukabumi	Pendekatan deskriptif yang menghasilkan <i>grounded theory</i> dengan jenis data subjek	Teknik <i>snowball sampling</i> yaitu pihak pengawas	Semua variabel sudah memuaskan pengguna walaupun terdapat beberapa kendala.
(Ayu & Oktaviana, 2022)	Aplikasi Depok <i>Single Window</i>	Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif	Teknik <i>Simple Random Sampling</i> – 153 Orang	Aplikasi Depok <i>Single Window</i> memperoleh rata-rata di atas 70% pada setiap indikator.
(Golo1 & Garmelia, 2021)	Sistem Informasi Puskesmas	Survei observasional dengan <i>cross sectional</i>	Teknik <i>Total Sampling</i> – 30 Orang	Variabel keakuratan dan kemudahan dalam penggunaan masih belum memenuhi kepuasan pengguna.
(Rachmawati & Krisbiantoro, 2021)	<i>E-Learning</i> Universitas Amikom Purwokerto	Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif	<i>Clustered random sampling</i> – 100 Orang	Variabel <i>format</i> dan <i>timeliness</i> yang masih memerlukan perbaikan.
(Abdurahman & Budiman, 2020)	Aplikasi Mobile Rumah Sakit Majalengka	Metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	Menggunakan rumus Slovin – 95 Orang	Tingkat kepuasan layanan Aplikasi <i>Mobile RS</i> Majalengka terhitung sudah memenuhi namun masih ada beberapa variabel yang dianggap perlu untuk ditingkatkan.
(Yazid et al., 2019)	Aplikasi Ruangguru	Deskriptif kuantitatif	Menggunakan rumus Slovin – 100 Orang	Kelima variabel berada dalam kategori tinggi, namun tetap dibutuhkan perbaikan disejumlah aspek.

Artikel-artikel diatas bisa dilihat sebagian besar hasil analisisnya telah menunjukkan bahwa tingkat kepuasan di tiap sistem informasi yang menjadi obyek penelitian berada dalam tingkat yang memuaskan, namun juga disebutkan ada beberapa kendala yang berkontribusi sehingga skor kepuasan pengguna tidak mencukupi 100%. Variasi dari kendala-kendala muncul pada penelitian yang berbeda, namun kerap disebutkan. Berikut adalah beberapa kendala yang sering muncul pada artikel diatas:

**Tabel 2** Daftar kendala pada artikel di Tabel 1

Artikel	Kendala
No. 1	Kejelasan isi ( <i>Content</i> )
No. 2	Kurang lengkap ( <i>Content</i> ), Kurang menarik ( <i>Format</i> ), dan <i>Response time</i> lambat ( <i>Timeliness</i> )
No. 3	Tampilan yang monoton ( <i>Format</i> )
No. 4	Informasi yang kurang <i>up to date</i> ( <i>Accuracy</i> )
No. 5	Sering terjadi <i>error</i> ( <i>Accuracy</i> ), Tidak mudah dipelajari ( <i>Ease of Use</i> )
No. 6	Informasi yang tidak akurat ( <i>Accuracy</i> ), Tidak mudah dipelajari ( <i>Ease of Use</i> )
No. 7	<i>Format, Timeliness</i>
No. 8	Kelengkapan informasi ( <i>Content</i> ), Ketepatan waktu dalam pelayanan ( <i>Timeliness</i> )

Terdapat beberapa kendala yang sering dihadapi oleh pengguna dalam mengaplikasikan sistem informasi. Artikel kedua, menyoroti kendala terkait variabel *content*, yang juga ditemukan dalam artikel kedelapan. Dalam kasus ini, informasi yang disediakan oleh objek penelitian dianggap tidak memadai dalam hal kelengkapan. Sementara itu, artikel kedua dan ketiga memiliki kesamaan kendala terkait aspek tampilan yang monoton, yang berdampak pada persepsi pengguna terhadap objek penelitian menjadi kurang menarik.

Dalam artikel keenam, fokus penelitian terletak pada variabel *accuracy*, yang juga diungkapkan serupa oleh artikel keempat. Di sini, informasi yang diberikan tidak selalu akurat atau terkini. Selain itu, artikel keenam juga mengidentifikasi masalah terkait kemudahan penggunaan (*ease of use*), di mana pengguna mengalami kesulitan dalam memahami objek penelitian, seperti yang diidentifikasi oleh artikel keempat.

Kendala lain yang serupa muncul dalam berbagai artikel adalah masalah keterlambatan (*timeliness*) dalam pelayanan. Artikel kedelapan, kelima, dan ketujuh menyebutkan kesulitan dalam memastikan

ketepatan waktu dalam memberikan layanan, yang berdampak pada kualitas keseluruhan pengalaman pengguna.

Berdasarkan beberapa penemuan kendala yang sama dari beberapa artikel tersebut, penulis berpendapat bahwa ini akan menjadi sebuah kecenderungan yang akan ditemukan kembali saat sebuah sistem informasi dibuat/digunakan. Kecenderungan adalah sebuah peluang yang mungkin akan muncul pada suatu kurun waktu tertentu, sejalan, (Jaakkola et al., 2013) mendefinisikan kecenderungan sebagai sesuatu yang berlaku berdasarkan riwayat dan memberikan wawasan tentang arah masa depan.

Berikut adalah pembahasan mengenai beberapa variable yang menurut penulis akan dapat ditemui Kembali pada saat perancangan sebuah sistem informasi:

### **Content**

Kurang lengkap (*Content*): Kendala ini terkait dengan ketidaklengkapan informasi yang disajikan oleh sistem informasi. Responden merasa bahwa informasi yang disajikan tidak mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan.

Kendala ketidaklengkapan informasi dalam sebuah sistem informasi dapat menyebabkan dampak negatif bagi pengguna dan organisasi yang menggunakan sistem tersebut. Jika "*content*" dari sebuah sistem informasi kurang lengkap, maka dapat berdampak pada kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Pengguna mungkin merasa kesulitan atau terhambat dalam menggunakan sistem informasi tersebut karena informasi yang disajikan kurang jelas dan tidak lengkap (Taufik et al., 2022). Hal ini dapat mempengaruhi produktivitas dan efisiensi pengguna dalam melakukan tugas-tugas yang berkaitan dengan sistem informasi tersebut. Begitu pula jika informasi yang disajikan tidak lengkap, pengguna akan kesulitan dalam membuat keputusan yang tepat.

Dalam konteks akselerasi transformasi digital, kendala ini dapat menjadi penghambat dalam pencapaian tujuan transformasi digital. Pengguna yang kesulitan dalam menggunakan sistem informasi dapat menghambat produktivitas dan efisiensi dalam menjalankan proses bisnis. Selain itu, ketidaklengkapan informasi dapat menghambat pengambilan keputusan yang tepat dan akurat, sehingga memperlambat proses bisnis.

Oleh karena itu, penting bagi organisasi dan perusahaan untuk memperhatikan kejelasan isi dan ketidaklengkapan informasi dalam pengembangan sistem informasi. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan pengujian dan evaluasi sistem informasi secara berkala untuk memastikan bahwa informasi

yang disajikan jelas, lengkap, dan mudah dipahami oleh pengguna.

Untuk mengatasi masalah ini, pengembang sistem informasi perlu memperhatikan kualitas informasi yang disajikan dalam sistem. Pengembang dapat memastikan bahwa informasi yang disajikan dalam sistem informasi tersebut mudah dipahami dan cukup lengkap untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Pengembang juga dapat memperbaiki atau memperbarui informasi yang kurang jelas atau tidak lengkap agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, pengguna dapat merasa lebih puas dan efektif dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

### **Accuracy**

Informasi yang kurang *up to date* (*Accuracy*): Kendala ini terkait dengan kurangnya informasi yang terbaru pada sistem informasi. Responden merasa bahwa informasi yang disajikan sudah tidak relevan atau sudah usang. Kendala yang terkait dengan kurangnya keakuratan informasi pada sistem informasi dapat menghambat akselerasi transformasi digital. Jika informasi yang disajikan sudah tidak *up to date*, maka pengguna sistem informasi akan kehilangan kepercayaan terhadap sistem dan beralih ke sistem lain yang lebih *up to date*. Hal ini dapat memperlambat adopsi teknologi digital dan mengurangi efisiensi dalam operasi perusahaan atau organisasi yang menggunakan sistem tersebut.

Dengan demikian, untuk mempercepat transformasi digital, perusahaan atau organisasi perlu memperhatikan kualitas sistem informasi yang mereka miliki. Perlu dilakukan perbaikan dan pembaruan secara berkala agar sistem informasi tetap *up to date*. Selain itu, perusahaan atau organisasi juga harus memastikan bahwa pengguna sistem mendapatkan pelatihan yang cukup agar dapat menggunakan sistem dengan efektif dan efisien. Dengan melakukan hal ini, kendala yang terkait dengan keakuratan informasi dapat diatasi dan akselerasi transformasi digital dapat tercapai dengan lebih efektif..

### **Format**

Kurang menarik/monoton (*Format*): Kendala ini terkait dengan tampilan yang kurang menarik sehingga responden kurang tertarik untuk menggunakan sistem informasi. Jika sistem informasi mengalami kendala dalam hal format yang kurang menarik atau monoton, maka kemungkinan besar responden akan merasa bosan dan kurang tertarik untuk menggunakan sistem tersebut. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan produktivitas dan efektivitas dalam menggunakan sistem informasi tersebut, serta meningkatkan risiko kesalahan dalam penggunaannya. Selain itu, kendala

ini juga dapat menghambat akselerasi transformasi digital karena kurangnya minat pengguna dalam mengadopsi teknologi baru yang lebih modern dan canggih. Untuk mengatasi kendala ini, perlu dilakukan perbaikan pada tampilan dan desain sistem informasi agar lebih menarik dan *user-friendly* sehingga mampu meningkatkan minat pengguna dalam menggunakannya.

### **Ease of Use**

Tidak mudah dipelajari (*Ease of Use*): Kendala ini terkait dengan tingkat kesulitan penggunaan sistem informasi. Responden merasa bahwa sistem informasi sulit untuk dipelajari atau digunakan. Kendala ini dapat membuat pengguna sulit atau tidak nyaman menggunakan sistem informasi tersebut, yang pada gilirannya dapat menghambat akselerasi transformasi digital. Jika sistem informasi sulit dipelajari, pengguna mungkin perlu waktu lebih lama untuk memahami cara menggunakannya dengan benar, dan hal ini dapat memperlambat proses adaptasi pada teknologi baru. Selain itu, jika sistem informasi sulit digunakan, pengguna mungkin mencari alternatif lain yang lebih mudah digunakan, sehingga dapat menghambat adopsi teknologi baru yang diterapkan.

Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan pada aspek *ease of use* sehingga sistem informasi menjadi lebih mudah dipelajari dan digunakan oleh pengguna. Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan *ease of use* adalah dengan menyediakan panduan atau *tutorial*, memberikan saran atau rekomendasi, membuat tata letak yang intuitif, menyediakan dukungan pengguna, dan mengurangi jumlah langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas. Dengan melakukan perbaikan pada aspek *ease of use*, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi.

### **Timeliness**

1. *Response time* lambat (*Timeliness*): Kendala ini terkait dengan lambatnya respon dari sistem informasi. Responden merasa sistem informasi memerlukan waktu yang lama untuk memberikan respon.
2. Ketepatan waktu dalam pelayanan (*Timeliness*): Kendala ini terkait dengan kurangnya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan dari sistem informasi. Responden merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan waktu yang diharapkan.

Jika *timeliness* sebuah sistem informasi, seperti *response time* dan kecepatan pelayanan, lambat, maka hal ini dapat memengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Pengguna mungkin merasa frustrasi dan

kecewa dengan sistem karena merasa tidak dilayani dengan cepat. Akibatnya, hal ini dapat menyebabkan pengguna untuk mencari alternatif sistem informasi lain yang lebih responsif dan cepat. Jika sistem informasi mengalami kendala *response time* lambat dan ketidaktepatan waktu dalam pelayanan, maka akan terjadi penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi. Hal ini dapat menyebabkan pengguna merasa tidak puas dan beralih ke sistem informasi lain yang lebih cepat dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

Kendala ini dapat menghambat akselerasi transformasi digital karena sistem informasi yang lambat dan tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan akan menghambat efisiensi dan produktivitas kerja. Hal ini dapat memperlambat proses bisnis dan mengurangi daya saing organisasi dalam era digital. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk meningkatkan *response time* dan ketepatan waktu dalam pelayanan sistem informasi agar dapat mendukung akselerasi transformasi digital dengan optimal. Untuk mengatasi masalah ini, perusahaan dapat memperbaiki infrastruktur jaringan, menambah kapasitas *server*, atau meningkatkan jumlah staf layanan pelanggan sehingga dapat memberikan layanan yang lebih responsif dan cepat bagi pengguna.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari beberapa pengujian EUCS, terdapat beberapa kendala yang sering muncul pada sebuah sistem informasi, seperti kejelasan isi yang kurang lengkap, informasi yang kurang *up to date*, sering terjadi *error*, kurang menarik/monoton, tidak mudah dipelajari, *response time* lambat, dan ketepatan waktu dalam pelayanan. Namun, dari kendala-kendala tersebut tidak semua yang berpotensi muncul kembali pada saat sebuah sistem informasi diciptakan.

Penulis mendapati bahwa kendala-kendala yang akan cenderung muncul kembali adalah kelengkapan informasi (*content*), informasi yang kurang *up to date* (*accuracy*), tampilan yang monoton (*format*), penggunaan sistem yang tidak mudah untuk dipelajari (*ease of use*), dan *response time* yang lama (*timeliness*). Kendala-kendala ini dapat menghambat akselerasi transformasi digital karena dapat menurunkan efektivitas dan efisiensi penggunaan sistem informasi tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya-upaya untuk memperbaiki sistem informasi agar lebih mudah digunakan, akurat, dan responsif, sehingga dapat mempercepat akselerasi transformasi digital pada suatu organisasi.

Untuk mengatasi kendala kejelasan isi (*content*), sistem informasi perlu menyediakan informasi yang jelas dan lengkap agar pengguna dapat memahami dan memanfaatkannya dengan baik. Untuk mengatasi kendala tampilan yang monoton (*format*), perlu dilakukan pengembangan tampilan yang menarik dan mudah digunakan. Kendala akurasi (*accuracy*) dapat diatasi dengan menyediakan informasi yang *up to date* serta meminimalisir terjadinya *error*. Kendala *ease of use* dapat diatasi dengan menyediakan panduan penggunaan yang mudah dipahami dan memperhatikan *user experience*. Kendala ketepatan waktu dalam pelayanan (*timeliness*) dapat diatasi dengan meningkatkan *response time* dan pelayanan yang cepat.

Dalam mengembangkan sebuah sistem informasi, perlu memperhatikan aspek-aspek tersebut agar dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna. Keterlibatan pengguna akhir melalui evaluasi kepuasan pengguna perlu dilakukan secara berkala untuk mengetahui kendala yang dihadapi dan segera mengambil tindakan yang diperlukan, dan untuk meningkatkan kualitas sistem informasi kedepannya diperlukan komunikasi yang baik antar *stakeholder* dan pengembang sistem informasi untuk meminimalisir terjadinya *error* pada saat sistem dijalankan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, D., & Budiman, B. (2020). Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Rumah Sakit Majalengka Mobile Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction. *INFOTECH Journal*, 6(2), 10–17.
- Ayu, K., & Oktaviana, S. (2022). Analisis Kepuasan Masyarakat Kota Depok Terhadap Penggunaan Aplikasi Depok Single Window Dengan Menggunakan EUCS. *Techno. Com*, 21(4), 725–731.
- Bau, R. T. R. L., & Setyanto, A. (2020). Adaptasi Skala User Experience Questionnaire Dalam Pengujian User Experience Sistem Repositori. *Respati*, 15(1), 37–42.
- Golo, Z. A., & Garmelia, E. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas Analysis of User Satisfaction Level of Primary Care Information System Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Method. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 4(1), 52–56.
- Jaakkola, H., Brumen, B., Henno, J., & Makela, J. (2013). Are we trendy? 2013 36th International Convention on Information and Communication Technology, Electronics and Microelectronics (MIPRO), 529–537.  
<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:14098948>
- Kasahara, R. F. N., & Muhammad, R. N. (2023). Evaluasi Penerapan Tapping Box Dalam Penerimaan Pajak Hiburan, Pajak. Restoran, Pajak. Hotel, Dan. Pajak

- Parkir Dengan. Menggunakan Model. End User. Computing Satisfaction Di Kota Sukabumi. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 14(2), 284–296.
- Nursanto, G. A., Prabadhi, I. A., & Pratama, A. R. (2022). User Satisfaction Analysis Of Sitanos Application At Class I Non-Tpi Tangerang Immigration Office With End-User Computing Satisfaction (Eucs) Method. *Tematics: Technology Management and Informatics Research Journals*, 4(1), 1–12.
- Putri Ayu Ningsih. (2022). Pengukuran Kualitas Website E-Public Dinas Komunikasi Dan Informasi Sumatera Selatan Menggunakan Model End User Computing Satisfaction(Eucs).
- Rachmawati, N. L., & Krisbiantoro, D. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction: Studi Kasus: Universitas Amikom Purwokerto. *Journal of Information System Management (JOISM)*, 3(1), 1–7.
- Stepanov, A. A., Rybin, M. V, Savina, M. V, Stepanov, I. A., & Morozova, N. V. (2022). Digital Transformation of Consumer Societies: Opportunities and Perspectives. *Cooperation and Sustainable Development*, 55–61.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*