



ISSN : 2339 - 1871

## BETRIK BESEMAH TEKNOLOGI INFORMASI & KOMPUTER

Editor Office : Pusat Penelitian & Pengabdian Pada Masyarakat  
(PPPM) ITPA

Phone : 0857-9716-9578

email : betrikitpa@itpa.ac.id

### Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *E-Office* Di Pt Kai Divre Iii Palembang Dengan Menggunakan Metode *Eucs*

Rendi Saputra<sup>1</sup>, Irman Effendy<sup>2</sup>, Ahmad Mutakin Bakti<sup>3</sup>  
Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bina Darma<sup>1,2,3</sup>

Jalan A.Yani , Kota Palembang 3551

Sur-el :rendisaputralahat@gmail.com<sup>1</sup>,irman.effendy@binadarma.ac.id<sup>2</sup>,  
mutakin.bakti@binadarma.ac.id<sup>3</sup>

korespondensi: Rendi Saputra,rendisaputralahat@gmail.com

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi e-Office di PT Kereta Api Indonesia (KAI) Divisi Regional (Divre) III Palembang menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). Metode EUCS mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama, yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada pengguna aplikasi e-Office, kemudian dianalisis menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna secara umum berada pada kategori Puas Dimensi pada akurasi dan kemudahan pengguna memperoleh nilai kepuasan tertinggi, sedangkan dimensi keamanan perlu mendapatkan perhatian lebih untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Temuan ini memberikan wawasan penting bagi PT KAI Divre III Palembang dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan aplikasi e-Office yang digunakan, serta membantu menyusun strategi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi di masa mendatang penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pengguna aplikasi e-Office PT KAI berada pada kategori puas untuk variabel content (4.16), accuracy (4.10), format (4.19), dan ease of use (3.69). Namun, variabel timeliness mendapat nilai 2.09, yang termasuk kategori tidak puas. Empat variabel (content, accuracy, format, dan ease of use) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga kualitasnya perlu diperhatikan. Sebaliknya, timeliness tidak memiliki pengaruh signifikan, namun tetap perlu diperhatikan agar aplikasi dapat mendukung efisiensi, responsivitas, dan kinerja operasional yang lebih baik, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna.

**Kata kunci :** EUCS, kepuasan pengguna, e-Office, PT KAI Divre III Palembang, Responsivitas

**Abstract:** This study aims to analyze the level of user satisfaction of e-Office applications at PT Kereta Api Indonesia (KAI) Regional Division (Divre) III Palembang using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method. The EUCS method measures user satisfaction based on five main dimensions, namely content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Data were collected through questionnaires distributed to users of the e-Office application, then analyzed using a quantitative approach. The results of the study indicate that the level of user satisfaction is generally in the Satisfied category. The dimensions of accuracy and ease of use obtained the highest satisfaction scores, while the security dimension needs more attention to improve user experience. These findings provide important insights for PT KAI Divre III Palembang in identifying the strengths and weaknesses of the e-Office application used, as well as helping to develop improvement strategies to improve the quality of application services in the future. The study

Received: 27-03-2025 | Accepted: 21-04-2025 | Published Online: 30-04-2025

All author: Rendi Saputra, Irman Effendy, Ahmad Mutakin Bakti

shows that the average user satisfaction of PT KAI's *e-Office* application is in the satisfied category for the variables content (4.16), accuracy (4.10), format (4.19), and ease of use (3.69). However, the timeliness variable scored 2.09, which is included in the dissatisfied category. Four variables (content, accuracy, format, and ease of use) have been shown to have a significant effect on user satisfaction, so their quality needs to be maintained. On the other hand, timeliness does not have a significant effect, but it still needs to be considered so that the application can support better efficiency, responsiveness, and operational performance, thereby increasing user satisfaction.

**Keywords:** *EUCS, user satisfaction, e-Office, PT KAI Divre III Palembang, Responsiveness*

## 1. PENDAHULUAN

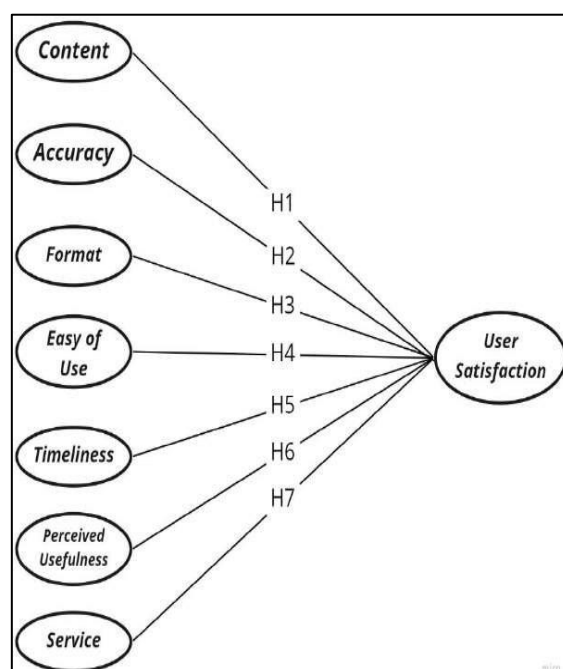
Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong organisasi untuk mengadopsi berbagai aplikasi berbasis digital guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. Salah satu aplikasi yang umum digunakan adalah *e-Office*, sebuah sistem yang dirancang untuk mengelola dokumen, komunikasi, dan proses administrasi secara elektronik. PT Kereta Api Indonesia (KAI) Divisi Regional (Divre) III Palembang, sebagai salah satu penyedia jasa transportasi kereta api, juga telah mengimplementasikan aplikasi *e-Office* untuk mendukung operasional sehari-hari.

Meskipun aplikasi *e-Office* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan meningkatkan produktivitas kerja, efektivitas penggunaannya sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan suatu sistem informasi, karena dapat menentukan sejauh mana sistem tersebut memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan nilai tambah bagi organisasi. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi *eOffice* di PT KAI Divre III Palembang. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*. Metode *EUCS* mengukur kepuasan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Pendekatan ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang pengalaman pengguna terhadap aplikasi yang digunakan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi *e-Office* di PT KAI Divre III Palembang menggunakan metode *EUCS*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi manajemen PT KAI untuk meningkatkan kualitas aplikasi *e-Office* serta mendukung optimalisasi implementasi teknologi informasi dalam mendukung operasional perusahaan.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuisioner dan studi literatur untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi *e-Office* di PT KAI Divre III Palembang. Metode yang digunakan adalah metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*[1], yang mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.



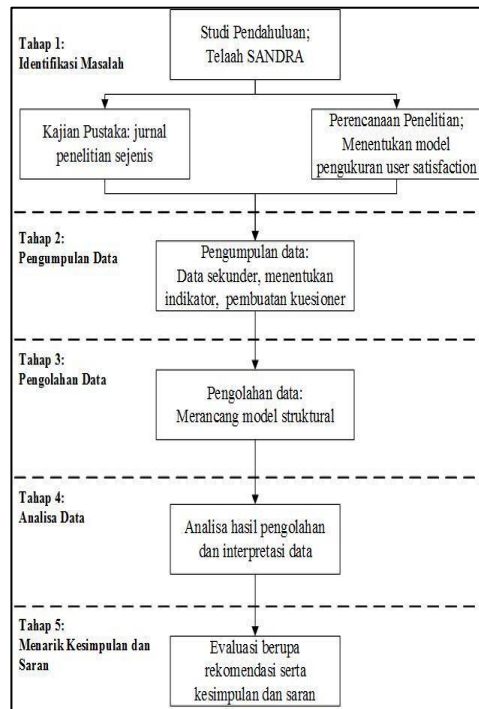
Sumber : semanticscholar.org

**Gambar 1. Model Penelitian**

## 2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian ini dimulai dengan identifikasi masalah dan penyusunan kerangka konseptual berdasarkan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). Selanjutnya, instrumen penelitian berupa kuesioner disusun dan diuji validitas serta reliabilitasnya[2]. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi e-Office di PT KAI Divre III Palembang, diikuti dengan pengolahan dan analisis data menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial[3]. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan untuk mengidentifikasi dimensi kepuasan yang perlu ditingkatkan, yang selanjutnya disusun dalam bentuk kesimpulan dan rekomendasi bagi perusahaan.

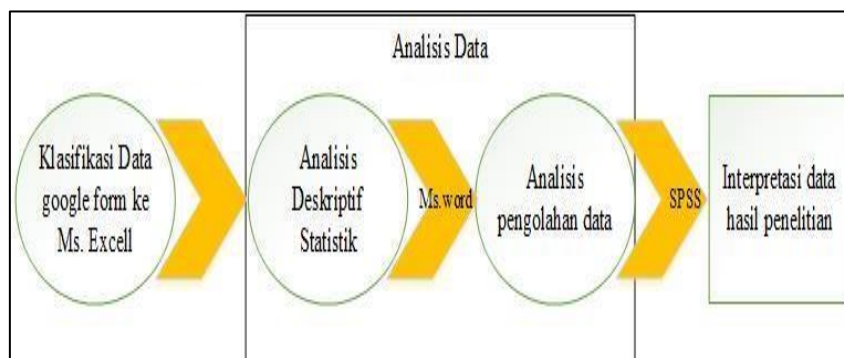
Hasil analisis data kemudian diinterpretasikan dengan seksama untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi kepuasan pengguna yang perlu ditingkatkan. Proses interpretasi ini sangat penting, karena dari sinilah peneliti dapat menemukan area-area yang memerlukan perhatian lebih dari pihak manajemen perusahaan. Akhirnya, semua temuan tersebut disusun dalam bentuk kesimpulan yang jelas dan rekomendasi yang konstruktif bagi perusahaan, dengan harapan bahwa rekomendasi tersebut dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi e-Office di PT KAI Divre III Palembang.



Gambar 2. Tahapan Penelitian

## 2.2 Interpretasi Data

Teknik analisis data terbagi menjadi statistik deskriptif dan inferensial. Data kuesioner yang diperoleh melalui Google Form diklasifikasikan ke dalam Ms. Excel dan diolah menggunakan SPSS. Peneliti mengelompokkan data berdasarkan jenis kelamin, umur, peranan sistem[4], dan kepuasan pengguna dengan diagram lingkaran di Ms. Word 2022. Selain itu, peneliti menggunakan IBM SPSS Statistics 25 untuk uji validitas, reliabilitas, uji asumsi regresi (linearitas, normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinieritas), regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Hasil analisis kemudian didiskusikan dengan membandingkan temuan dengan literatur terkait



Gambar 3. Analisis Data

## 2.3 Populasi Dan Ssampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi E-Office di PT KAI Regional III Palembang, dengan total sebanyak 125 orang. Teknik pengumpulan data yaitu pengumpulan data yang

penting agar peneliti bisa mengumpulkan atau menjustifikasikan apakah kegiatan penelitian sudah berhasil atau belum Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua metode, yaitu observasi dan kuesioner. Observasi dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih mendalam mengenai penggunaan[5] aplikasi E-Office oleh para karyawan di lingkungan kerja PT KAI Regional III Palembang. Melalui observasi, peneliti dapat memahami secara langsung bagaimana aplikasi tersebut dimanfaatkan dalam berbagai aktivitas harian karyawan. Observasi ini juga mencakup proses serta interaksi yang terjadi antara pengguna dengan aplikasi E-Office, sehingga peneliti dapat melihat aspek-aspek teknis dan non-teknis yang mempengaruhi pengalaman pengguna[6].

**Tabel 1. Sekala Likret**

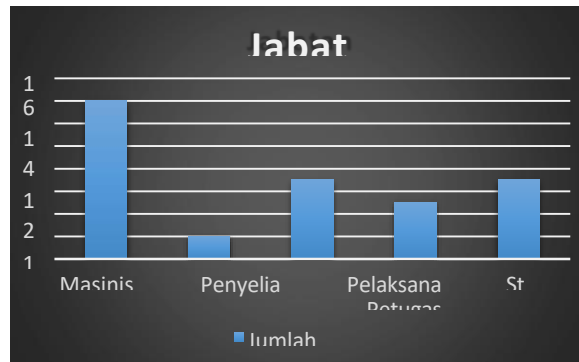
Nilai Interval	Kategori
1,00-1,79	Sangat Tidak Puas
1,80-2,59	Tidak Puas
2,60-3,39	Cukup Puas
3,40-4,91	Puas
4,92-5,00	Sangat Puas

Kuesioner disebarkan kepada sampel terpilih untuk mendapatkan data terkait kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi yang terdapat dalam metode EUCS, yaitu konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Skala likert yang diterapkan dalam pengukuran persepsi, pendapat dan skala individu maupun kelompok terhadap fenomena sosial Skala Likert digunakan untuk mengukur setiap pertanyaan dalam kuesioner, dengan skala 1-5 yang mencerminkan tingkat kepuasan dari "Sangat Tidak Puas" hingga "Sangat Puas[7].

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti berhasil mengumpulkan data dari 35 responden yang merupakan pengguna aplikasi e-Office di PT KAI Divre III Palembang. Analisis data yang telah dilakukan menjadi dasar untuk pembahasan terkait setiap variabel penelitian sesuai dengan hasil perhitungan yang tersedia. Pembahasan tersebut diharapkan dapat menghasilkan kesimpulan yang jelas serta memberikan saran yang relevan untuk meningkatkan kualitas aplikasi e-Office.

Pengguna aplikasi e-office PT KAI River III Palembang terdiri dari berbagai macam jabatan yaitu Masinis muda, Penyelia, Pelaksana, Petugas Langsir, dan Staf. Hasil analisis terhadap responden menunjukkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi e-office dengan jabatan Masinis Muda dengan jumlah 14, diikuti dengan jabatan Pelaksana dan Staf yang sama-sama berjumlah 7 responden, berikut merupakan gambaran grafik responden dengan karakteristik berdasarkan jabatan



Gambar 4. Karakteristik Responden

### 3.1 Analisis Data Variabel Isi Content

Pada penelitian ini terdapat 4 indikator pada variabel isi (content) yaitu C1 untuk indikator relevansi informasi, C2 untuk kelengkapan informasi, C3 dan C4 kemudahan dalam informasi, berikut merupakan hasil analisis kuesioner untuk variabel isi (content)

Pertanyaan	Indikator	Skala Likert				
		STS	TS	RR	S	SS
Apakah informasi yang disajikan dalam aplikasi office PT KAI relevan dengan pekerjaan Anda sehari-hari.	C1	0	1	1	13	19
Seberapa lengkap informasi yang disediakan oleh aplikasi untuk mendukung aktivitas Anda.	C2	0	1	2	14	17
Apakah Anda merasa bahwa aplikasi menyediakan informasi yang Anda butuhkan dengan mudah.	C3	0	1	5	11	17
Seberapa sering Anda menemukan informasi yang kurang jelas atau tidak tersedia di aplikasi office PT KAI.	C4	1	5	12	8	8
Jumlah Skor Kuesioner (JSK)		1	8	20	46	61
Jumlah Kuesioner (JK)		136				

$$RK = \frac{JSK}{JK} = \frac{(1 \times 1) + (2 \times 8) + (3 \times 20) + (4 \times 46) + (5 \times 61)}{136} = \frac{566}{136} = 4,16$$

Gambar 5. Hasil Analisis Variabel Content

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, nilai rata-rata tingkat kepuasan penggunaan terhadap variabel isi (content) yang didapat adalah sebesar 4,16 menurut teori Kaplan Nonton dalam melakukan perhitungan rata-rata tingkat kepuasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi e-office PT KAI River III Palembang berdasarkan variabel isi (content) termasuk di kategori puas.

### 3.2 Analisis Variabel Accuracy

Pada penelitian ini terdapat 7 indikator pada variabel Akurasi (*Accuracy*), A1, A2, A3, A4, A5, A6 dan A7 yang berisi tentang kesesuaian fungsi menu dan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *e-office* PT KAI River III Palembang. berikut merupakan hasil analisis kuesioner untuk variabel Akurasi (*Accuracy*)

Pertanyaan	Indikator	Skala Likert				
		STS	TS	RR	S	SS
Apakah konten yang ada di aplikasi membantu meningkatkan produktivitas pekerjaan Anda.	A1	1	0	5	14	14
Apakah data yang ditampilkan di aplikasi office PT KAI selalu akurat dan sesuai dengan kebutuhan Anda.	A2	1	0	3	14	16
Seberapa sering Anda menemukan kesalahan data di aplikasi office PT KAI.	A3	4	6	10	7	7
Apakah Anda merasa yakin bahwa informasi di aplikasi dapat diandalkan untuk pengambilan keputusan penting.	A4	1	0	7	14	12
Seberapa puas Anda dengan ketepatan data yang disajikan oleh aplikasi office PT KAI.	A5	0	1	3	12	18
Apakah aplikasi ini memudahkan Anda dalam memverifikasi keakuratan data yang ditampilkan.	A6	0	1	2	17	14
Apakah tampilan antarmuka aplikasi office PT KAI mudah dimengerti dan navigasinya intuitif.	A7	0	0	5	13	16
Jumlah Skor Kuesioner (JSK)		7	8	35	91	97
Jumlah Kuesioner (JK)		238				

$$RK = \frac{JSK}{JK} = \frac{(1 \times 7) + (2 \times 8) + (3 \times 35) + (4 \times 91) + (5 \times 97)}{238} = \frac{977}{238} = 4,10$$

**Gambar 6. Analisis Variabel Accuracy**

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, nilai rata-rata tingkat kepuasan penggunaan terhadap variabel Akurasi (*Accuracy*) yang didapat adalah sebesar 4,10 menurut teori Kaplan Nonton dalam melakukan perhitungan rata-rata tingkat kepuasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *e-office* PT KAI River III Palembang berdasarkan variabel Akurasi (*Accuracy*) termasuk di kategori puas.

### 3.3. Analisis Data Variabel Format

Pada penelitian ini terdapat 7 indikator pada variabel Bentuk (*Format*). F1, F2, F3, F4, F5, F6 dan F7 yang berisi tentang desain aplikasi serta cara penggunaan aplikasi *e-office* PT KAI River III Palembang. berikut merupakan hasil analisis kuesioner untuk variabel Bentuk (*Format*). Berdasarkan hasil perhitungan di atas, nilai rata-rata tingkat kepuasan penggunaan terhadap variabel Bentuk (*Format*) yang didapat adalah sebesar 4,19 menurut teori Kaplan Nonton dalam melakukan perhitungan rata-rata tingkat kepuasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *e-office* PT KAI River III Palembang berdasarkan variabel Bentuk (*Format*) termasuk di kategori puas.

### 3.4. Analisis Data *Ease Of Use*

Pada penelitian ini terdapat 7 indikator pada variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*). E1, E2, E3, E4, E5, E6 dan E7 yang berisi tentang pemahaman penggunaan sistem, eksabilitas waktu dan tempat dan kemudahan navigasi aplikasi e-office PT KAI River III Palembang. berikut merupakan hasil analisis kuesioner untuk variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) Berdasarkan hasil perhitungan di atas, nilai rata-rata tingkat kepuasan penggunaan terhadap variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) yang didapat adalah sebesar 3,69 menurut teori Kaplan Nonton dalam melakukan perhitungan rata-rata tingkat kepuasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi eoffice PT KAI River III Palembang berdasarkan variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) termasuk di kategori puas.

Pertanyaan	Indikator	Skala Likert				
		STS	TS	RR	S	SS
Seberapa nyaman Anda dengan desain visual aplikasi untuk menemukan fungsi yang Anda butuhkan.	F1	1	1	3	13	16
akah format laporan yang disediakan oleh aplikasi jelas dan mudah dipahami.	F2	0	2	3	15	14
Seberapa mudah Anda menemukan informasi yang Anda perlukan dari tata letak menu aplikasi.	F3	1	1	5	11	16
Apakah desain aplikasi memudahkan Anda untuk menyelesaikan tugas-tugas dengan lebih cepat.	F4	1	1	4	13	15
Apakah Anda merasa mudah mengoperasikan aplikasi office PT KAI tanpa bantuan dari orang lain.	F5	1	1	3	12	17
Seberapa cepat Anda dapat mempelajari cara menggunakan aplikasi saat pertama kali mencoba.	F6	1	1	3	16	13
Apakah aplikasi office PT KAI memiliki panduan atau bantuan yang memudahkan penggunaannya.	F7	0	2	5	13	14
Jumlah Skor Kuesioner (JSK)		5	9	26	93	105
Jumlah Kuesioner (JK)				238		

Gambar 7. Analisis Data *Ease Of Use*

dengan lebih efisien.						
Apakah aplikasi office PT KAI selalu memberikan respons yang cepat saat Anda menggunakannya.	E3	1	3	6	11	13
Seberapa sering aplikasi mengalami keterlambatan dalam memproses atau menampilkan data.	E4	1	6	12	8	7
Apakah aplikasi membantu Anda menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dibandingkan metode lain.	E5	0	2	5	15	12
Seberapa puas Anda dengan waktu pemuatan (loading time) dari aplikasi office PT KAI.	E6	1	5	7	12	9
Apakah aplikasi ini sering mengalami gangguan atau downtime yang mempengaruhi pekerjaan Anda.	E7	2	7	13	6	6
Jumlah Skor Kuesioner (JSK)		7	30	59	75	67
Jumlah Kuesioner (JK)		238				

Pertanyaan	Indikator	Skala Likert				
		STS	TS	RR	S	SS
Seberapa sering Anda mengalami kesulitan saat mencoba melakukan tugas tertentu di aplikasi ini.	E1	1	6	9	10	8
Apakah aplikasi memungkinkan Anda untuk menyelesaikan pekerjaan	E2	1	1	7	13	12

$$RK = \frac{JSK}{JK} = \frac{(1 \times 7) + (2 \times 30) + (3 \times 59) + (4 \times 75) + (5 \times 67)}{238} = \frac{879}{238} = 3,69$$

Gambar 8. Analisis Variabel Format

### 3.5. Analisis Variabel Timeliness

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, nilai rata-rata tingkat kepuasan penggunaan terhadap variabel Ketepatan Waktu (Timeliness) yang didapat adalah sebesar 2,09 menurut teori Kaplan Nonton dalam melakukan perhitungan rata-rata tingkat kepuasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi e-office PT KAI River III Palembang berdasarkan variabel Ketepatan Waktu (Timeliness) termasuk di kategori Tidak puas. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa aplikasi tersebut belum mampu memenuhi ekspektasi mereka dalam hal ketepatan waktu pengelolaan atau penyelesaian tugas, sehingga diperlukan evaluasi lebih lanjut untuk meningkatkan kinerja pada aspek ini.

$$RK = \frac{JSK}{JK} = \frac{(1 \times 9) + (2 \times 11) + (3 \times 25) + (4 \times 58) + (5 \times 67)}{160} = \frac{335}{160} = 2,09$$

Gambar 9. Analisis Variabel Timeliness

### 3.6. Analisis Inner Model

Pengujian ini dilakukan untuk melihat nilai path coefficient ( $\beta$ ) yaitu untuk mengetahui apakah setiap jalur atau path sudah mempunyai pengaruh.

**Tabel 2. Path Coefficient**

Hipotesis	Jalur	$\beta$	Keterangan
H1	CON → EUS	0.344	Signifikan
H2	ACC → EUS	0.292	Signifikan
H3	FOR → EUS	0.282	Signifikan
H4	EOU → EUS	0.250	Signifikan
H5	TIM → EUS	0.019	Tidak Signifikan

Melihat nilai *R-Square* ( $R^2$ ) yang menggambarkan tingkat perubahan variabel independen terhadap variabel dependen

**Tabel 3. Coefficient of Determinination ( $R^2$ )**

Variabel	R-Square ( $R^2$ )	Keterangan
End User Satisfaction	0.862	Kuat

Selanjutnya tahap t-test dengan tujuan untuk menguji hipotesis

**Tabel 4. t-test**

Hipotesis	T-Statistics	P-Values	Keterangan
CON → EUS	2.190	0.029	Diterima
ACC → EUS	2.335	0.020	Diterima
FOR → EUS	1.374	0.025	Diterima
EOU → EUS	2.231	0.022	Diterima
TIM → EUS	0.126	0.900	Ditolak

H1: Pengaruh Content (CON) terhadap End User Satisfaction (EUS) Hasil analisis menunjukkan nilai t-test sebesar 2.190 (di atas ambang 1.97), dengan Path Coefficient ( $\beta$ ) 0.344 dan rata-rata kepuasan 4.16. Hal ini menunjukkan bahwa content pada aplikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. H2: Pengaruh Accuracy (ACC) terhadap End User Satisfaction (EUS)

Nilai t-test sebesar 2.335 (di atas ambang 1.97), dengan Path Coefficient ( $\beta$ ) 0.292 dan rata-rata kepuasan 4.10, menunjukkan bahwa akurasi aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. H3: Pengaruh Format (FOR) terhadap End User Satisfaction (EUS) 0.862 Kuat Nilai t-test sebesar 1.374 (di bawah ambang 1.97), dengan Path Coefficient ( $\beta$ ) 0.282 dan rata-rata kepuasan 4.19, menunjukkan bahwa format pada aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. H4: Pengaruh Ease of Use (EOU) terhadap End User Satisfaction (EUS) Nilai t-test sebesar 2.231 (di atas ambang 1.97), dengan Path Coefficient ( $\beta$ ) 0.250 dan rata-rata kepuasan 3.69, menunjukkan bahwa

kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. H5: Pengaruh Timeliness (TIM) terhadap End User Satisfaction (EUS) Nilai t-test sebesar 0.126 (di bawah ambang 1.97), dengan Path Coefficient ( $\beta$ ) 0.019 dan rata-rata kepuasan 2.09, menunjukkan bahwa ketepatan waktu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pengguna aplikasi e-Office PT KAI berada pada kategori puas untuk variabel content (4.16), accuracy (4.10), format (4.19), dan ease of use (3.69). Namun, variabel timeliness mendapat nilai 2.09, yang termasuk kategori tidak puas. Empat variabel (content, accuracy, format, dan ease of use) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga kualitasnya perlu dipertahankan. Sebaliknya, timeliness tidak memiliki pengaruh signifikan, namun tetap perlu diperhatikan agar aplikasi dapat mendukung efisiensi, responsivitas, dan kinerja operasional yang lebih baik, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna.

#### 4. KESIMPULAN

Hasil analisis tingkat kepuasan penggunaan aplikasi e-Office di PT KAI Regional III Palembang dengan metode EUCS menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berada pada tingkat puas. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah content, accuracy, format, dan ease of use, sedangkan timeliness tidak berpengaruh signifikan. Penelitian ini dapat menjadi acuan untuk pengembangan aplikasi e-Office, dengan rekomendasi untuk meningkatkan aspek timeliness atau menambahkan faktor lain, seperti security dan system speed, guna meningkatkan kepuasan pengguna.

#### DAFTAR RUJUKAN

- [1] D. Novita and F. Helena, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 22–37, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i1.846.
- [2] L. Darwati, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi WETV Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Ilm. Komputasi*, vol. 21, no. 4, pp.
- [3] Herlambang dkk., "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 11, pp. 4833–4839, 2018.
- [4] Z. A. Golo, S. Subinarto, and E. Garmelia, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas," *J. Rekam Medis dan Inf. Kesehat.*, vol. 4, no. 1, pp. 52–56, 2021, doi: 10.31983/jrmik.v4i1.6789.
- [5] R. Sholihah and A. D. Indriyanti, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi CamScanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 3, no. 3, pp. 102–109, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/ JEISBI/article/view/47236/39485>.
- [5] M. A. Sugandi and R. M. N. Halim, "Analisis End-User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Aplikasi Mobile Universitas BiSugandi, M. A., & Halim, R. M. N. (2020). Analisis End-User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma. *Sistemasi*, 9(1), 143. <https://doi.org/>" *Sistemasi*, vol. 9, no. 1, p. 143, 2020.

- [6] G. Alfiansyah, A. S. Fajeri, M. W. Santi, and S. J. Swari, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Unit Rekam Medis