Jurnal Inovasi Pembelajaran Progresif

https://ejurnals.com/ojs/index.php/jipp Vol. 7, No. 3, September 2026

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP RENCANA PENGEMBANGAN APLIKASI PINDANG DI PT PLN PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Dina Olyvia[1], Catur Eri Gunawan[2]

[1,2]Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Email: olyviadina46@gmail.com[1], caturerig@radenfatah.ac.id[2]

Abstrak: Perkembangan teknologi informasi mendorong perusahaan untuk mengembangkan sistem informasi yang mampu mendukung proses bisnis secara efektif dan efisien. PT PLN Palembang memiliki aplikasi PINDANG (Pengendalian dan Informasi Material Gudang) yang digunakan untuk membantu pengelolaan data material gudang. Untuk mendukung rencana pengembangan aplikasi tersebut, diperlukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan kualitas sistem. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap rencana pengembangan aplikasi PINDANG menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode EUCS mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 30 karyawan PT PLN Palembang yang aktif menggunakan aplikasi PINDANG. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada setiap dimensi EUCS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kepuasan pengguna terhadap aplikasi PINDANG berada pada kategori puas, dengan skor tertinggi pada dimensi Ease of Use sebesar 4,3 dan Accuracy sebesar 4,2. Sementara itu, dimensi Format memperoleh skor 3,6 dan Timeliness sebesar 3,8, sehingga kedua aspek tersebut perlu mendapatkan perhatian dalam rencana pengembangan aplikasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT PLN Palembang dalam mengembangkan aplikasi PINDANG agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna serta meningkatkan kualitas dan efektivitas sistem informasi.

Kata Kunci: End User Computing Satisfaction (EUCS), Kepuasan Pengguna, Sistem Informasi, Aplikasi PINDANG, PT PLN Palembang.

Abstract: *The development of information technology encourages companies to develop information systems that can support business processes effectively and efficiently. PT PLN Palembang has developed the PINDANG (Material Warehouse Control and Information) application to support warehouse material data management. To support the planned development of the application, it is necessary to evaluate user satisfaction as a consideration for improving system quality. This study aims to analyze user satisfaction with the planned development of the PINDANG application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The EUCS method measures user satisfaction based on five dimensions: Content,*

Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. Data were collected through questionnaires distributed to 30 PT PLN Palembang employees who actively use the PINDANG application. The collected data were analyzed using descriptive statistics to determine user satisfaction levels for each EUCS dimension. The results show that overall user satisfaction with the PINDANG application is in the satisfied category, with the highest scores obtained for Ease of Use at 4.3 and Accuracy at 4.2. Meanwhile, Format obtained a score of 3.6 and Timeliness 3.8, indicating that these two aspects require attention in the application development plan. These findings are expected to provide input for PT PLN Palembang in developing the PINDANG application so that it better meets user needs and improves the quality and effectiveness of the information system.
Keywords: *End User Computing Satisfaction (EUCS), User Satisfaction, Information System, PINDANG Application, PT PLN Palembang.*

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi digital yang sangat pesat, organisasi baik di sektor publik maupun swasta dituntut untuk melakukan transformasi secara strategis agar mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif. PT PLN (Persero) melalui unit-unitnya terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dan memanfaatkan aplikasi serta sistem informasi berbasis teknologi digital.

Pada konteks UPT Palembang, PLN telah mengembangkan aplikasi PINDANG (Pengendalian dan Informasi Material Gudang) yang dirancang untuk mendukung proses pengelolaan material gudang, mulai dari pencatatan barang masuk dan keluar, stok, inventarisasi, hingga laporan operasional secara real-time. Aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan akurasi data inventaris, mempercepat proses distribusi material, mengurangi risiko kesalahan pencatatan, serta memberikan informasi yang tepat waktu kepada pihak manajemen.

Keberhasilan implementasi aplikasi tidak hanya diukur dari sisi teknis atau fungsionalitas, tetapi juga dari persepsi dan kepuasan pengguna. Berdasarkan laporan, beberapa kendala masih ditemukan, antara lain fungsionalitas yang belum mencakup seluruh kebutuhan operasional, integrasi antar sistem yang belum sepenuhnya mulus, serta perbedaan tingkat penerimaan, pemahaman, dan penggunaan aplikasi oleh pengguna. Pengamatan juga menunjukkan adanya kesulitan pada beberapa menu, pembaruan data yang terkadang tidak real-time, serta variasi pengalaman pengguna dalam memanfaatkan fitur aplikasi.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa rencana pengembangan aplikasi PINDANG perlu didasari oleh analisis kepuasan pengguna agar pengembangan selanjutnya lebih tepat sasaran dan sesuai kebutuhan pengguna. Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap rencana pengembangan aplikasi PINDANG di PT PLN Palembang, mengidentifikasi dimensi EUCS yang paling memengaruhi kepuasan pengguna, serta mengidentifikasi aspek yang perlu dikembangkan berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Metode tersebut dipilih untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap rencana pengembangan aplikasi PINDANG di PT PLN Palembang berdasarkan model End User Computing Satisfaction (EUCS).

Objek penelitian adalah aplikasi PINDANG (Pengendalian dan Informasi Material Gudang) yang digunakan di lingkungan PT PLN (Persero) UPT Palembang. Responden penelitian dibatasi pada pegawai internal yang menggunakan aplikasi PINDANG dalam aktivitas kerja, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan material dan gudang. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner kepada 30 karyawan yang aktif menggunakan aplikasi.

Instrumen penelitian menggunakan lima dimensi EUCS, yaitu Content (kelengkapan dan kesesuaian isi informasi), Accuracy (ketepatan data), Format (tampilan dan tata letak), Ease of Use (kemudahan penggunaan), dan Timeliness (kecepatan serta ketepatan waktu informasi). Kuesioner terdiri atas 10 pernyataan yang mewakili kelima dimensi tersebut. Setiap pernyataan dinilai menggunakan skala Likert 1–5, dengan nilai 1 menunjukkan ketidakpuasan sangat tinggi dan nilai 5 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan menghitung rata-rata skor pada setiap pernyataan dan mengelompokkannya berdasarkan lima dimensi EUCS. Hasil rata-rata digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna serta menentukan aspek yang memperoleh penilaian lebih rendah dan memerlukan perhatian dalam rencana pengembangan aplikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penilaian Berdasarkan Dimensi EUCS

Dimensi EUCS	Rata-rata Skor	Kategori Kepuasan
Content	4,0	Puas
Accuracy	4,2	Puas
Format	3,6	Cukup Puas
Ease of Use	4,3	Puas
Timeliness	3,8	Cukup Puas

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 30 responden, kepuasan pengguna terhadap aplikasi PINDANG secara keseluruhan berada pada kategori puas. Dimensi Ease of Use memperoleh rata-rata skor tertinggi sebesar 4,3, diikuti Accuracy sebesar 4,2. Sementara itu, Format memperoleh skor 3,6 dan Timeliness sebesar 3,8 sehingga kedua aspek tersebut menjadi perhatian dalam rencana pengembangan aplikasi.

2. Analisis Setiap Dimensi

Pada dimensi Content, rata-rata skor sebesar 4,0 menunjukkan bahwa pengguna merasa informasi yang tersedia pada aplikasi sudah cukup membantu. Namun, masih terdapat kebutuhan untuk memperluas jenis informasi, terutama terkait monitoring pekerjaan dan pelaporan, serta menyesuaikan menu dengan alur kerja aktual di lapangan.

Dimensi Accuracy memperoleh rata-rata skor 4,2. Pengguna menilai data yang ditampilkan relatif akurat, tetapi masih diperlukan peningkatan sinkronisasi antara data lapangan dan sistem pusat. Peningkatan mekanisme validasi dan pembaruan data secara real-time menjadi salah satu prioritas pengembangan.

Dimensi Format memperoleh rata-rata skor 3,6 dan menjadi salah satu aspek dengan penilaian terendah. Tampilan aplikasi dinilai cukup baik, tetapi masih dapat dibuat lebih intuitif dan mudah dipahami. Beberapa elemen seperti ukuran ikon, penempatan menu, konsistensi warna, serta visualisasi data perlu diperbaiki agar pengalaman penggunaan menjadi lebih nyaman.

Dimensi Ease of Use memperoleh skor tertinggi, yaitu 4,3. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi mudah digunakan. Meskipun demikian, masih terdapat kendala pada

navigasi yang belum sepenuhnya efisien dan beberapa menu yang membutuhkan banyak langkah untuk diakses. Pengembangan dapat diarahkan pada alur yang lebih praktis serta panduan penggunaan yang lebih jelas bagi pengguna baru.

Dimensi Timeliness memperoleh rata-rata skor 3,8. Kecepatan akses aplikasi dinilai cukup baik, tetapi pembaruan data tertentu masih mengalami keterlambatan. Kondisi tersebut dapat berdampak pada proses pengambilan keputusan operasional yang membutuhkan informasi cepat dan akurat. Karena itu, pengembangan perlu memperhatikan performa server, waktu respons, serta integrasi dengan sistem pendukung.

3. Prioritas Pengembangan

Berdasarkan hasil penelitian, prioritas pengembangan terutama diarahkan pada dimensi dengan skor lebih rendah, yaitu Format dan Timeliness. Perbaikan Format dapat dilakukan melalui penyederhanaan tampilan, penataan menu, peningkatan konsistensi antarmuka, dan penyajian visualisasi data yang lebih ringkas. Pada aspek Timeliness, perhatian dapat diberikan pada peningkatan kecepatan pembaruan data, waktu respons, performa server, dan integrasi sistem.

Selain kedua aspek tersebut, Content masih dapat ditingkatkan melalui penambahan detail informasi dan notifikasi pembaruan data. Accuracy yang memperoleh skor 4,2 dan Ease of Use yang memperoleh skor 4,3 menjadi kekuatan aplikasi yang perlu dipertahankan sekaligus ditingkatkan secara bertahap.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan pengguna terhadap rencana pengembangan aplikasi PINDANG di PT PLN Palembang menggunakan metode EUCS, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kepuasan pengguna berada pada kategori puas. Dimensi Ease of Use memperoleh skor tertinggi sebesar 4,3, menunjukkan bahwa aplikasi relatif mudah digunakan, sedangkan Accuracy memperoleh skor 4,2 dan menunjukkan penilaian yang baik terhadap ketepatan data.

Dimensi Format memperoleh skor 3,6 dan Timeliness sebesar 3,8 sehingga kedua aspek tersebut memerlukan perhatian lebih dalam pengembangan berikutnya. Perbaikan dapat difokuskan pada antarmuka, penataan menu, visualisasi informasi, kecepatan pembaruan data, waktu respons, dan integrasi sistem. Content dengan skor 4,0 dinilai sudah cukup baik tetapi

masih dapat ditingkatkan melalui penambahan detail informasi dan notifikasi pembaruan. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi PT PLN Palembang dalam merencanakan pengembangan aplikasi PINDANG agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna dan mendukung efektivitas pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, S. G., & Adilah, T. M. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Alpukat Betawi Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Jurnal Infortech, 7(1), 2025. DOI: https://doi.org/10.31294/infortech.v7i1.12368

Christina, B. A., Sumanto, Mardinawat, M., Santosa, T. B., & Makom, M. R. (2022). Faktor Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Elnino Dalam Rangka Pembelajaran Daring Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi dan Perpajakan, 5(1). https://doi.org/10.24167/jemap.v5i1.4235

Hardani, R., Khusnul, D., & Taufik, A. E. H. (2024). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan End User Computing Satisfaction di RSUD Madani Palu. Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia, 7(3), 671–679. https://doi.org/10.56338/mppki.v7i3.4585

Implementasi, D. A. N. S. (2025). 1, 2 1,2. 5(2), 407–421.

Irwanzar. (2022). End-User Computing Satisfaction dalam Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik. Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis, 4, 107–112. https://doi.org/10.37034/infeb.v4i3.150

Malahayati, & Nadeak, E. (2024). Implementasi End User Computing Satisfaction (EUCS) dalam Pengukuran Tingkat Kepuasan Penggunaan Sistem Akademik (SISAK). Jurnal Informatika dan Sistem Informasi, 4(1).

Marliana, N., Widyaningsih, C., & Istiqlal, H. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS. Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia, 7(1), 65–77. https://doi.org/10.52643/marsi.v7i1.2931

Maulida, N. M., Prastya, S. E., Hidayat, A., Mambang, & Pratama, R. N. (2024). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Universitas Sari Mulia Banjarmasin Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi, 7(5).

Muhajir, Akbar, R., & Salam, A. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Institut Seni Budaya Indonesia Aceh. Jurnal Sistem Komputer (SISKOM), 4(1), 45–59. DOI: https://doi.org/10.35870/siskom.v4i1.811

Patel. (2019). Analisis Infrastruktur Jaringan PT PLN (Persero) di UP3 Palembang. 9–25.

Pelaksana, U., & Palembang, T. (2022). PINDANG (Pengendalian dan Informasi Material Gudang).

Permana, A., Siregar, M. E. S., & Kasofi, A. (2025) Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi BSI Mobile dengan Pendekatan End-User Computing Satisfaction (EUCS). EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, 4(5). DOI: https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i5.9393

Ramadhana, O., Widiyanti, M., Rosa, A., & Maulana, A. (2025). The Effect Of Digital Service Transformation And Service Quality On Customer Satisfaction At PT PLN (Persero) Distribution Main Unit Of South Sumatra, Jambi And Bengkulu. International Journal of Engineering Business and Social Science, 3(5), 3–7. https://doi.org/10.58451/ijebss.v3i6.245

Rahayu, D. W., Dzakiyullah, N. R., Ratnasari, A., & Rochmadi, T. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Website Organisasi Perangkat Daerah Kelurahan Sorosutan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Jurnal Ilmiah Komputasi. https://doi.org/10.32409/jikstik.24.1.3691

Shidqi, F., & Sendrian, R. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan Universitas Dian Nusantara Menggunakan SLiMS 9 Bulian dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Prosiding Seminar SeNTIK, 8(1), 303–311.

Tiara, N. M. M., Oktadini, N. R., Putra, P., Sevtiyuni, P. E., & Meiriza, A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Netflix Mobile di Kota Palembang Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi, 7(1). https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i1.37833.