

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT PLN (Persero) UP3 Palembang Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

Afriani Linra^{1*}, Irman Effendy², Ahmad Mutatkin³

^{1*,2,3} Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bina Darma, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan, Indonesia.

Email: afriani.linra@gmail.com^{1*}, irman.effendy@binadarma.ac.id²

Histori Artikel:

Dikirim 15 Mei 2024; *Diterima dalam bentuk revisi* 20 Juni 2024; *Diterima* 1 Juli 2024; *Diterbitkan* 20 September 2024. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

Abstrak

Penggunaan teknologi komputer sebagai alat teknologi informasi bagi perusahaan memberikan nilai tambah proses pengolahan data, keberadaan teknologi informasi juga sangat berguna bagi perusahaan untuk mempermudah kinerja dalam kegiatan sehari-hari terutama sebagai pendukung dalam korespondensi kedinasan PLN, baik korespondensi internal maupun eksternal, mulai dari Nota Dinas, Surat, Surat Bentuk Khusus dan Produk Hukum. Untuk mengikuti perkembangan kemajuan teknologi PT PLN (Persero) menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat mendukung proses bisnis yang memberikan suatu keuntungan bagi perusahaan dalam mencapai tujuan. Dengan menggunakan aplikasi tersebut PLN dapat melakukan pengelolaan surat secara otomatis sekaligus melakukan pengelolaan kearsipan elektronik yang menguntungkan pegawai, sehingga menimbulkan kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Kepuasan pengguna dengan kinerja sistem adalah tolak ukur untuk menerapkan teknologi informasi. Penelitian ini menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk mengetahui kepuasan pengguna Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT PLN (Persero) UP3 Palembang. Faktor yang digunakan pada metode EUCS diantaranya adalah Content, Format, Accuracy, Ease of Use, dan Timeliness. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan survey kepada 120 pegawai PT PLN (Persero) UP3 Palembang yang hasilnya akan dianalisis menggunakan aplikasi IBM SPSS Versi 25.

Kata Kunci: Kepuasan; Pengguna; AMS; EUCS.

Abstract

The use of computer technology as an information technology tool for companies provides added value to the data processing process, the existence of information technology is also very useful for companies to facilitate performance in daily activities, especially as support in PLN official correspondence, both internal and external correspondence, starting from Service Notes, Letters, Special Form Letters and Legal Products. To keep up with technological advances, PT PLN (Persero) uses the Corporate Mail Management Application (AMS) to support business processes that provide an advantage for the company in achieving its goals. By using this application, PLN can manage letters automatically as well as manage electronic archives which benefits employees, thereby increasing the satisfaction of users of the application. User satisfaction with system performance is a benchmark for implementing information technology. This research uses the End User Computing Satisfaction (EUCS) method to determine user satisfaction of the Mail Management Application (AMS) at PT PLN (Persero) UP3 Palembang. The factors used in the EUCS method include Content, Format, Accuracy, Ease of Use, and Timeliness. Data collection was carried out by conducting a survey of 120 employees of PT PLN (Persero) UP3 Palembang, the results of which were analyzed using the IBM SPSS Version 25 application.

Keyword: AMS; EUCS; Satisfaction; Users.

1. Pendahuluan

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengembangan bisnis saat ini menjadi salah satu strategi paling efektif dan efisien, sebagaimana ditunjukkan oleh meningkatnya penggunaan aplikasi *desktop* maupun *mobile* di berbagai perusahaan untuk mencapai kemudahan, kecepatan, serta efisiensi dalam pengorganisasian dan pengolahan data (Setiawan dan Novita, 2021). Menurut Yudistira dan Novita (2022), teknologi informasi memungkinkan organisasi untuk mengakses berbagai informasi yang sebelumnya sulit dipelajari. Hal ini berdampak pada meningkatnya kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, serta efektivitas. Teknologi komputer sebagai alat dalam teknologi informasi telah membantu perusahaan memperlancar proses *entry* data (Fachreiza *et al.*, 2022). Selain itu, adopsi teknologi informasi membawa manfaat besar dengan menyederhanakan operasi harian, khususnya dalam hal *entry* data baik untuk *input* maupun *output* (Septiari, 2020). PT PLN (Persero) UP3 Palembang, sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bidang layanan listrik, tidak terlepas dari proses surat-menyurat dalam operasionalnya (PerDir PT PLN, 2021). Untuk mendukung kemajuan teknologi, PT PLN (Persero) menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (*AMS*) yang terkomputerisasi guna meningkatkan efisiensi proses bisnis serta membantu perusahaan mencapai tujuannya.

Menurut Septiari (2020), aplikasi merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti pengolahan dokumen, pengelolaan *Windows*, dan permainan (*game*). Sementara itu, Laily (2019) menjelaskan bahwa aplikasi adalah sekelompok file (*form*, *class*, *report*) yang berfungsi untuk menjalankan aktivitas yang saling terkait, seperti aplikasi *payroll* dan aplikasi *fixed asset*. Aplikasi berasal dari kata *application* yang berarti penerapan atau penggunaan (Indarto, 2019). Aplikasi Manajemen Surat (*AMS*) dapat diakses melalui *browser* seperti *Google Chrome* atau *Mozilla Firefox*. *AMS* adalah program komputer yang bertujuan untuk menangani tugas-tugas administratif, baik yang bersifat rahasia maupun tidak rahasia, seperti penerimaan surat, pendistribusian, pengeluaran, dan pencarian surat, baik itu surat masuk, surat keluar, produk hukum, atau nota dinas (Ramadhani *et al.*, 2022). *AMS* memiliki menu yang diklasifikasikan berdasarkan jenis arsip, sehingga memudahkan pengguna dalam mengoperasikan perangkat lunak tersebut (Fujiyanto, 2019). Penggunaan *AMS* di PT PLN (Persero) UP3 Palembang didasarkan pada Peraturan Direksi Nomor 0201.P/DIR/2019, yang merupakan perubahan dari Peraturan Direksi Nomor 0088.P/DIR/2019, mengenai Pedoman Tata Naskah Dinas dan Kearsipan di lingkungan PT PLN (Persero) (PerDir PT PLN, 2019). Tujuan utama *AMS* adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi di lingkungan PT PLN dengan mengimplementasikan sistem *less-paper* dan *less-courier*. *AMS* juga telah dilengkapi dengan fitur tanda tangan digital sebagai bagian dari upaya digitalisasi dokumen dinas (Laily, 2019). Penggunaan *AMS* memungkinkan PLN untuk mengelola surat secara otomatis sekaligus mengelola arsip elektronik, yang memberikan keuntungan bagi karyawan dan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi tersebut.

Kepuasan pengguna adalah elemen penting dalam evaluasi sistem, yang pada akhirnya membantu meningkatkan kualitas aplikasi (Akbar, 2022). Umpan balik dari pengguna mencerminkan penilaian terhadap manfaat yang mereka terima saat menggunakan sistem (Sugandi dan Halim, 2020). Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat kendala dalam pengelolaan dan penggunaan sistem informasi. Sejak diterapkannya *AMS* di PT PLN (Persero) UP3 Palembang, belum pernah dilakukan evaluasi terkait tingkat kepuasan pengguna. Evaluasi ini penting untuk mengetahui sejauh mana aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan layanan terbaik bagi karyawan PT PLN. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi Manajemen Surat (*AMS*) di PT PLN (Persero) UP3 Palembang dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga diperlukan metode pengumpulan data dan analisis yang tepat untuk menyelesaikan penelitian (Sugiyono, 2019). Data dikumpulkan melalui survei, di mana pernyataan-pernyataan diajukan secara daring menggunakan *Google Form*. Analisis data dilakukan secara statistik dengan menggunakan perangkat lunak khusus yang dirancang untuk mengolah data statistik, yaitu IBM SPSS versi 25. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari jurnal, *e-book*, buku, dan artikel ilmiah. Adapun alat yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi Manajemen Surat (*AMS*) di PT PLN (Persero) UP3 Palembang mencakup perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*). Teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini meliputi observasi, kuesioner, studi literatur, dan dokumentasi. Survei dilakukan secara daring melalui *Google Form*, sementara data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode statistik untuk memastikan validitas hasil. Analisis data dilakukan dengan mengaplikasikan uji validitas dan uji reliabilitas guna memastikan keakuratan dan konsistensi instrumen penelitian yang digunakan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

3.1.1 Uji Validasi

Uji validitas digunakan untuk menentukan apakah suatu hipotesis atau instrumen penelitian benar dan dapat dipercaya dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Setiap pernyataan dalam kuesioner dianggap valid jika mampu mengungkapkan aspek yang diukur oleh kuesioner tersebut. Oleh karena itu, tujuan utama dari uji validitas adalah memastikan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur aspek yang hendak dievaluasi (Ghozali, 2019). Alat yang digunakan untuk menguji validitas dalam penelitian ini adalah koefisien korelasi *Pearson*. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka pertanyaan dalam kuesioner dianggap valid. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2019). Uji validitas dilakukan untuk menilai tingkat kesesuaian atau keakuratan instrumen penelitian, dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing variabel independen (X) dengan skor total variabel dependen (Y). Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas ini adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, maka kuesioner dinyatakan valid.
- 2) Jika nilai r hitung lebih kecil dari nilai r tabel, maka kuesioner dinyatakan tidak valid.

Langkah selanjutnya dalam uji validitas adalah membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk sampel dengan N=120. Dalam penelitian ini, distribusi signifikansi diuji dengan dua arah pada tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan jumlah sampel N=120, derajat kebebasan (df) dihitung sebagai N-2, sehingga df = 118. Nilai r tabel untuk df = 118 pada signifikansi 5% adalah 0,1793. Uji validitas dilakukan menggunakan perangkat lunak *IBM SPSS Statistics* versi 25. Apabila hasil perhitungan koefisien korelasi r hitung untuk masing-masing variabel lebih besar dari r tabel, maka data dianggap valid. Sebaliknya, jika nilai r hitung lebih kecil dari r tabel, maka data dianggap tidak valid.

Tabel 1. Nilai Koefisien Korelasi (r)

df-(N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181

103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

Berdasarkan hasil uji validitas instrument Kepuasan Pengguna (Y) pada rhitung diatas, diketahui bahwa semua skor yang digunakan pada variabel adalah valid. Adapun skor yang mempunyai validitas tertinggi adalah Indikator Y3 (Kepuasan) yaitu sebesar 0,975, sedangkan yang memiliki validitas terendah adalah Y2 () yaitu sebesar 0,934. Diketahui bahwa semua butir yang digunakan pada variabel Kepuasan Pengguna adalah valid.

3.1.2 Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas instrumen digunakan *koefisien realibility Alpha Cronbach* yang perhitungannya menggunakan prosedur reliabilitas pada paket *Program SPSS (Statistical Product and Service Solutions) For Windows Versi 25*. Jika nilai Alpha lebih besar dari 0.60 maka kuesioner dapat dikatakan memenuhi konsep reliabilitas, sedangkan jika nilai Alpha lebih kecil dari 0.60 maka kuesioner tidak memenuhi konsep reliabilitas sehingga pertanyaan tidak dapat dijadikan sebagai alat ukur penelitian. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai *Alpha Cronbach* semua variabel penelitian ini lebih besar dari pada 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen dinyatakan reliabel.

3.1.3 Deskripsi Jawaban Responden

Berdasarkan jawaban responden tentang Kepuasan Pengguna Aplikasi Manajemen Surat (AMS) PT PLN (Persero) UP3 bahwa berdasarkan analisis data dari jawaban responden bahwa Aplikasi Manajemen Surat (AMS) PT PLN (Persero) UP3 Palembang dinilai dapat menyajikan informasi yang dibutuhkan untuk mengolah surat menyurat kantor baik internal maupun eksternal. Selanjutnya Aplikasi tersebut memiliki Fitur Menu yang sangat jelas dan mudah untuk dipahami dan memiliki isi yang sangat sesuai kebutuhan. Serta memuat hal yang bermanfaat bagi penggunanya. Menurut responden Aplikasi Manajemen Surat (AMS) PT PLN (Persero) UP3 Palembang sangat mampu untuk mengelola surat menyurat secara akurat bagi penggunanya dan sangat jarang mengalami *error* atau *bug*. Serta sangat dapat diandalkan dan dipercaya dan memberikan kepuasan terhadap keakuratan *output* atau hasil dari aplikasi tersebut. Aplikasi tersebut memiliki *user interface* yang sangat menarik, memiliki *output* dan *input* yang disajikan dengan kualitas yang sangat baik. Menurut responden juga tampilan dari Aplikasi Manajemen Surat (AMS) PT PLN (Persero) UP3 Palembang sangat jelas, sangat mudah digunakan dan mudah diakses dimanapun serta sangat mampu untuk mengirim surat secara *real-time*. Aplikasi tersebut mampu dalam mengelola surat-menyurat secara tepat waktu. dapat mempercepat dan memudahkan pekerjaan penggunanya, memberikan kepuasan dan kepercayaan untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. menampilkan informasi yang memuaskan bagi penggunanya. memberikan informasi yang berguna sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

3.1.4 Analisis Korelasi dan Determinasi

Untuk mengetahui tingkat hubungan antara variabel X dengan variabel Y dapat dilihat pada tabel dibawah ini, dengan menggunakan *SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 25*:

Tabel 2. Hasil Uji Korelasi Linear

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.955 ^a	.912	.908	.547

a. Predictors: (Constant), x5, x2, x1,x4, x3

Tabel 3. Interpretasi Terhadap Koefisien dan Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Menurut Sugiyono dengan menggunakan tabel 3 kriteria dapat mengidentifikasi tinggi rendahnya koefisien korelasi dan memberikan interpretasinya dalam mengukur koefisien korelasi yang mana berdasarkan hasil perhitungan tabel 3, dengan melalui program SPSS dapat diinterpretasikan sebagai nilai korelasi (R) Diperoleh sebesar = 0,955 yang berarti bahwa hubungan atau tingkat asosiasi variabel bebas atau independent yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan pengguna) dan *timeliness* (ketepatan waktu) dari aplikasi manajemen surat (AMS) PT PLN (Persero) UP3 Palembang dengan variabel terikat atau dependent yaitu kepuasan penggunaannya adalah sangat kuat.

3.1.5 Uji Hipotesis

Uji Hipotesis atau Simultan ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang menjelaskan adanya atau tidak adanya hubungan variabel *Content* (Isi), *Accuracy* (Keakuratan), *Format* (Bentuk), *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna) dan *Timeliness* (Ketepatan Waktu) dari aplikasi manajemen surat (AMS) PT PLN (Persero) UP3 Palembang terhadap Kepuasan Penggunaannya. Hasil perhitungan koefisien korelasinya dapat dilakukan uji hipotesis dengan ketentuan:

- 1) Hipotesis
Variabel *content* (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) Aplikasi Manajemen Surat (AMS) PT PLN (Persero) UP3 Palembang.
- 2) Hipotesis
Variabel *accuracy* (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) Aplikasi Manajemen Surat (AMS) PT PLN (Persero) UP3 Palembang.
- 3) Hipotesis
Variabel *format* (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) Aplikasi Manajemen Surat (AMS) PT PLN (Persero) UP3 Palembang.
- 4) Hipotesis
Variabel *ease of use* (X4) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) Aplikasi Manajemen Surat (AMS) PT PLN (Persero) UP3 Palembang.
- 5) Hipotesis
Variabel *timeliness* (X5) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) Aplikasi Manajemen Surat (AMS) PT PLN (Persero) UP3 Palembang.

Analisis Korelasi antara variabel *Content* (Isi), *Accuracy* (Keakuratan), *Format* (Bentuk), *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna) dan *Timeliness* (Ketepatan Waktu) terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi manajemen surat (AMS) PT PLN (Persero) UP3 Palembang, dimana hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 25 tersebut didapatkan nilai *Adjusted R Square* (koefisien determinasi) sebesar 0,955 yang artinya tingkat kepuasan penggunaannya yaitu sebesar 95,5%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Dengan demikian hal tersebut menunjukkan bahwa variabel X1, X2, X3, X4, X5 dan Y memiliki hubungan yang sangat kuat sesuai dengan standar interpretasi terhadap koefisien korelasi.

3.2 Pembahasan

Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan dalam menjawab rumusan masalah yang diajukan, khususnya dalam konteks kepuasan pengguna aplikasi *Manajemen Surat* (AMS) di PT PLN (Persero) UP3 Palembang. Berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang digunakan, penelitian ini menganalisis lima variabel independen yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), format (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*), yang secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel-variabel tersebut dan kepuasan pengguna, yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,955. Penemuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa elemen-elemen yang diukur oleh metode EUCS secara efektif dapat mencerminkan tingkat kepuasan pengguna dalam berbagai konteks penggunaan aplikasi. Sebagai contoh, penelitian oleh Setiawan dan Novita (2021) menunjukkan bahwa aplikasi KAI Access yang digunakan untuk pemesanan tiket kereta api mendapatkan penilaian positif dari penggunanya berdasarkan kelima variabel EUCS yang sama. Demikian pula, penelitian oleh Yudistira dan Novita (2022) mengenai aplikasi arsip digital juga mengidentifikasi pentingnya aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Selain itu, penelitian Fachreiza *et al.* (2022) di Universitas Mulawarman juga menemukan bahwa aplikasi layanan *e-Surat* yang digunakan di lingkungan akademik menunjukkan hasil yang serupa, dengan format dan akurasi sebagai faktor penentu utama dalam tingkat kepuasan pengguna. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya menguatkan temuan dari penelitian-penelitian sebelumnya, tetapi juga memberikan landasan empiris yang kuat bagi PT PLN (Persero) untuk terus mengembangkan dan memperbaiki AMS guna meningkatkan kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pengembangan aplikasi berbasis teknologi informasi yang mengedepankan aspek-aspek yang diukur oleh metode EUCS dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini seharusnya menjadi perhatian bagi pengelola AMS di PT PLN (Persero) UP3 Palembang untuk melakukan evaluasi berkelanjutan dan mempertimbangkan peningkatan fitur-fitur yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional, serta memaksimalkan pengalaman pengguna aplikasi.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan diperoleh bahwa Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT PLN (Persero) UP3 Palembang dengan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*), maka penulis menyimpulkan bahwa aplikasi tersebut mendapatkan penilaian yang baik dari penggunanya dengan tingkat kepuasan pengguna yang sangat kuat. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 25 didapatkan nilai Adjusted R Square (koefisien determinasi) sebesar 0,955 yang artinya tingkat kepuasan penggunaannya yaitu sebesar 95,5% atau sangat kuat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi manajemen surat (AMS) telah berhasil dalam menyediakan layanan yang mudah digunakan dan dapat diakses dimana pun berada bagi penggunanya yaitu pegawai PT PLN (Persero) UP3 Palembang.

5. Daftar Pustaka

- Akbar, B. B. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi dan Informatika*, 3(1), 24-32. DOI: <https://doi.org/10.47747/jpsii.v3i1.613>.
- Fachreiza, M., Kamila, V. Z., & Masa, A. P. A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan E-Surat Fakultas Teknik Universitas Mulawarman Menggunakan Metode End User Computing

Satisfaction (EUCS). *Kreatif Teknologi dan Sistem Informasi (KRETISI)*, 1(2), 58-64. DOI: <https://doi.org/10.30872/kretisi.v1i2.1154>.

FUJIAN TO, A. (2019). *Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) Berdasarkan Prospektif Pelanggan PT. PLN (Persero) UP3 Jember* (Doctoral dissertation, FAKULTAS ILMU KOMPUTER).

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate IBM SPSS 23*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2016. *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS, 23*.

INDARTO, D. A. *Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Grab di Wilayah Kabupaten Jember Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Komputer).

Kuantitatif, P. P. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Laily, H. N. N. (2019). *Analisis penerimaan pengguna sistem informasi manajemen Dapodik paud-Dikmas menggunakan technology acceptance model (tam) dan end-user computing satisfaction (eucs) pada paud Kecamatan Cilincing* (Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).

Nugroho, A. B. *Analisis kepuasan pelanggan terhadap gopay paylater menggunakan end user computing satisfaction (eucs)* (Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).

Ramadhani, D., Sadikin, A., & Astri, L. Y. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Website Sintap Unama Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, 3(2), 522-531. DOI: <https://doi.org/10.33998/jms.2023.3.2.1409>.

Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, 7(3), 58-66.

Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 162-175.

Sugandi, M. A., & Halim, R. N. (2020). Analisis End-User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma. *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, 9(1), 143-154. DOI: <https://doi.org/10.32520/stmsi.v9i1.625>.

Yudistira, A., & Novita, D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(2), 176-188. DOI: <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i2.3059>.