



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

Afriani Linra\*<sup>1</sup>, Irman Effendy<sup>2</sup>, Ahmad Mutatkin Bakti<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bina Darma

<sup>2</sup>Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bina Darma

<sup>3</sup>Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bina Darma

## article info

### Article history:

Received XX XXXX XXXX

Received in revised form

XX XXXX XXXX

Accepted

Available online

DOI: -

### Keywords:

AMS, EUCS, Satisfaction, Users

## 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.

### Kata Kunci:

Kepuasan, Pengguna, AMS, EUCS.

## 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.

## Pendahuluan

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengembangan bisnis saat ini merupakan salah satu pilihan strategis yang paling efektif dan efisien, hal ini ditunjukkan dengan maraknya penggunaan aplikasi desktop maupun *mobile* oleh berbagai perusahaan untuk mencapai kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam pengorganisasian dan pengolahan data dan informasi [1]. Menurut [2], teknologi informasi telah memungkinkan semua organisasi dengan cepat mempelajari berbagai informasi yang sebelumnya tidak dapat mereka pelajari. Akibatnya, semakin banyak masyarakat yang mampu memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan efektivitas. Menggunakan teknologi komputer sebagai alat teknologi informasi dapat membantu perusahaan memperlancar proses entri data [3]. Selain itu, adopsi teknologi informasi dapat memberikan manfaat besar bagi perusahaan dengan menyederhanakan operasional sehari-hari, terutama dalam hal entri data baik *input* maupun *output* [4].

PT PLN (Persero) UP3 (Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan) Palembang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa dan layanan tenaga listrik, dimana didalamnya tidak terlepas dari proses surat menyurat [5]. Untuk mendukung kemajuan teknologi, PT PLN (Persero) menggunakan sistem komputerisasi Aplikasi Manajemen Surat (AMS) untuk mengefektifkan proses bisnis dan memberikan manfaat bagi perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Menurut [4] Aplikasi adalah perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah dokumen, mengatur Windows & permainan (*game*), dan sebagainya. Menurut [6] Aplikasi adalah suatu kelompok file (*form, class, report*) yang bertujuan untuk melakukan aktivitas tertentu yang saling terkait, misalnya aplikasi *payroll, aplikasi fixed asset*, dan lain-lain. Aplikasi berasal dari kata *application* yang artinya penerapan lamaran penggunaan [7]. Aplikasi Manajemen Surat (AMS) dapat diakses melalui *Google Chrome* atau *Mozilla Firefox*.

Aplikasi Manajemen Surat (AMS) adalah program komputer yang berfungsi sebagai panduan untuk menangani tugas-tugas administratif yang bersifat rahasia maupun non rahasia, seperti lancarnya surat penerimaan, pendistribusian surat, pengeluaran surat, pencarian surat baik surat masuk, surat keluar, produk hukum, surat bentuk khusus, atau nota dinas [8]. Pada menu Aplikasi Manajemen

Surat telah diklasifikasikan bentuk-bentuk arsip yang dapat disimpan, sehingga memudahkan *user* (pengguna) dalam mengoperasikan perangkat lunak [9].

Dasar penggunaan AMS korporat sendiri adalah Peraturan direksi Nomor 0201.P/DIR/2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 0088.P/DIR/2019 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas dan Kearsipan di Lingkungan PT PLN (Persero) [10]. Tujuan dari Aplikasi Manajemen Surat (AMS) salah satunya adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi di Lingkungan PT PLN (Persero) yaitu dengan menerapkan *less-paper* dan *less-courier system*. AMS Korporat juga sudah dilengkapi dengan tanda tangan digital sebagai bentuk pendukung digitalisasi dalam naskah dinas [6]. 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 adalah alat yang berharga untuk evaluasi sistem dalam pengembangan perangkat lunak, yang pada akhirnya membantu meningkatkan kualitas aplikasi [11].Kepuasan pengguna, atau umpan balik, adalah apa yang terjadi ketika mereka menggunakan sistem dan merupakan penilaian atas manfaat yang mereka terima [12]. Namun, tidak dapat dipungkiri dalam suatu sistem informasi akan terdapat kendala-kendala yang mungkin terjadi pada proses pengelolaan dan penggunaannya. Sejak diterapkannya penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT PLN (Persero) UP3 Palembang sebagai aplikasi pendukung proses pengelolaan surat dan arsip digital, hingga saat ini di PT PLN (Persero) UP3 Palembang belum pernah melakukan evaluasi mengenai kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi manajemen surat (AMS). Dengan mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi manajemen surat (AMS) di PT PLN (Persero) UP3 Palembang akan diperoleh informasi yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pegawai.

Tujuan penelitian ini ialah menganalisis analisis kepuasan pengguna aplikasi manajemen surat (AMS) di PT PLN (Persero) UP3 Palembang dengan metode *end user computing satisfaction* (EUCS).

## Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif

maka diperlukan metode pengumpulan data maupun analisis data dalam menyelesaikan penelitian [14]. Metode pengumpulan data melalui survei dengan membuat pernyataan-pernyataan yang diajukan secara mobile dengan menggunakan media *google form* dan analisis data yang dilakukan secara statistik menggunakan aplikasi pembantu yang dapat mengolah data statistik.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dari jurnal, e-book/buku, dan artikel. Adapun alat yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi manajemen surat (AMS) di PT PLN (Persero) UP3 Palembang terdiri dari perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*)

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, kuesioner, studi literatur, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data melalui survei dengan membuat pernyataan-pernyataan yang diajukan secara mobile dengan menggunakan media *google form* dan analisis data yang dilakukan secara statistik menggunakan aplikasi pembantu yang dapat mengolah data statistik.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

## Hasil dan Pembahasan

### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk memastikan suatu hipotesis benar atau valid. Setiap pernyataan pada suatu kuesioner dianggap valid jika dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Oleh karena itu, tujuan validasi adalah untuk memastikan apakah pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang telah kita isi dapat mengukur apa yang hendak kita ukur [15]. Alat pemeriksa validitas yang digunakan adalah koefisien korelasi Pearson. Signifikansi Korelasi Pearson yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,05. Jika signifikansinya kurang dari 0,05 maka pertanyaan tersebut valid; jika signifikansinya lebih besar dari 0,05 maka pertanyaan tersebut tidak valid [15].

Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat kevalidan atau kesesuaian angket penelitian yang digunakan dalam memperoleh data. Dalam uji ini menggunakan prinsip mengkorelasikan atau menghubungkan masing-masing skor variabel X dengan skor total variable Y. Dasar keputusan yang diambil adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai  $r$  hitung  $>$  dari nilai  $r$  tabel, maka kuesioner tersebut dinyatakan valid,
2. Jika nilai  $r$  hitung  $<$  dari nilai  $r$  tabel, maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid.

Langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai  $r$  hitung dan  $r$  tabel untuk  $N=120$  dengan sebaran signifikansi dua arah, pengujian dua arah adalah pengujian mengenai hipotesis yang belum dapat dipastikan arahnya sebesar 5%. Diketahui bahwa  $r$  tabel untuk  $N = 120$  adalah  $df = N-2$  ( $120-2$ ) = 118 dengan distribusi signifikansi uji dua arah 5% adalah 0.1793. Uji Validitas dilakukan untuk menguji masing-masing variabel dengan menggunakan IBM SPSS Statistics 25. Jika hasil perhitungan dari masing-masing variabel menghasilkan  $r$  hasil lebih besar daripada  $r$  tabel maka dapat dikatakan data yang didapat valid, sedangkan bila hasil  $r$  lebih kecil daripada  $r$  tabel maka data yang didapat tidak valid.

**Tabel 1. Nilai Koefisien Korelasi (r)**

Tabel r untuk df = 101 - 150

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	0.2234	0.2833
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2225	0.2823
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.

### 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 [15]. 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.

### 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 penggunaanya.

Menurut responden Aplikasi Manajemen Surat (AMS) PT PLN (Persero) UP3 Palembang sangat mampu untuk mengelola surat menyurat secara akurat bagi penggunaanya 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 penggunaanya, memberikan kepuasan dan kepercayaan untuk memenuhi kebutuhan penggunaanya. menampilkan informasi yang memuaskan bagi penggunaanya. memberikan informasi yang berguna sesuai dengan kebutuhan penggunaanya.

### 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 <sup>a</sup>	.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**.

### 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 1:

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 2:

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 3:

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 4:

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 5:

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.

### Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dijawab. Dengan menggunakan metode penelitian analisis kepuasan pengguna yaitu metode *EUCS* (*End User Computing Satisfaction*) sesuai dengan yang telah dijelaskan sebelumnya, dengan menggunakan 5 variabel independen yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dimana hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) Aplikasi Manajemen Surat (AMS) PT PLN (Persero) UP3 Palembang.

Dengan demikian Aplikasi Manajemen Surat (AMS) PT PLN (Persero) UP3 Palembang mendapatkan penilaian yang sangat baik dari penggunaannya. Hasil tersebut ditunjukkan dari perolehan hasil uji korelasi linear sebesar 0,955 yang masuk kedalam interval koefisiensi sangat kuat (0,80-1,000).

### 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 penggunaannya 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 [9] dalam menyediakan layanan yang mudah digunakan dan dapat diakses dimana pun berada bagi penggunaannya yaitu pegawai PT PLN (Persero) UP3 Palembang.

#### Daftar Pustaka

- [1] H. Setiawan and D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS," *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, vol. 2, no. 2, 2021.
- [2] A. Yudistira and D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, vol. 3, no. 2, 2022.
- [3] M. Fachreiza, V. Z. Kamila, and A. P. A. Masa, "Analisis Kepuasan Pengguna Layanan E-Surat Fakultas Teknik Universitas Mulawarman Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Kreatif Teknologi dan Sistem Informasi (KRETISI)*, vol. 1, no. 2, 2022.
- [4] S. A. Septiari, "Analisis Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna OVO Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," Universitas Jember., 2020.
- [5] PerDir PT PLN (Persero) Nomor 0159.P/DIR/2021, *Uraian Jabatan Manajemen Atas & Manajemen Menengah PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi*.
- [6] H. N. N. Laily, "Informasi Manajemen DAPODIK PAUD-DIKMAS Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS) Pada PAUD Kecamatan Cilincing," UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019.
- [7] D. A. Indarto, "Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Grab di Wilayah Kabupaten Jember Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," Universitas Jember., 2019.
- [8] D. Ramadhani, A. Sadikin, and L. Y. Astri, "Analisis Kepuasan Pengguna Website Sintap Unama Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, vol. 3, no. 2, 2022.
- [9] A. Fujiyanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) Berdasarkan Prospektif Pelanggan PT.PLN (Persero) UP3 Jember.," Universitas Jember, 2019.
- [10] PerDir PT PLN (Persero) Nomor 0201.P/DIR/2019, *Pedoman Tata Naskah Dinas dan Kearsipan di Lingkungan PT PLN (Persero)*.
- [11] B. B. Akbar, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi & Informatika*, vol. 3, no. 1, pp. 24-32, 2022.
- [12] M. A. Sugandi and R. M. N. Halim, "Analisis End-User Computing Satisfaction (EuCs) Pada Aplikasi Mobile," *Sistemasi*, vol. 9, no. 1, 2020.
- [13] A. Saputra and D. Kurniadi, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus di IAIN Bukittinggi Menggunakan Metode EUCS," *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, vol. 7, no. 3, pp. 58-66, 2019.
- [14] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta, 2019.
- [15] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariete*. Universitas Diponegoro., 2019.