

# User Satisfaction Analysis of the Central Lombok Agriculture Website Using EUCS and IPA

(Analisis Kepuasan Pengguna Website Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah Menggunakan EUCS dan IPA)

Nuri Dinda Lestari <sup>a,1\*</sup>, Maulana Ashari <sup>a,2</sup>, Muhammad Fauzi Zulkarnaen <sup>a,3</sup>

<sup>a</sup> STMIK LOMBOK, Lombok Tengah, NTB, 83511, Indonesia

E-mail: <sup>1</sup>nuridinda491@gmail.com; <sup>2</sup>aarydarkmaul@gmail.com; <sup>3</sup>muhammadfauzizulkarnaen@gmail.com

\*Corresponding Author: nuridinda491@gmail.com (N.D. Lestari)

## ARTICLE INFO

Received: 21 May 2026  
Revised: 2 June 2026  
Accepted: 7 June 2026

## How to Cite:

Dinda Lestari, N., Ashari, M., & Zulkarnaen, M. F. (2026). User Satisfaction Analysis of the Central Lombok Agriculture Website Using EUCS and IPA. *Jurnal IPTEK Bagi Masyarakat*, 44–54. <https://doi.org/10.55537/j-ibm.v6i1.1706>

## ABSTRACT

Government agency websites play an important role as a medium for delivering digital-based information and public services. Good website quality will influence the level of user satisfaction as well as the effectiveness of the services provided. This study aims to analyze the level of user satisfaction with the Central Lombok Regency Agriculture Service Website using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method, along with the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) approaches. The research data were obtained through the distribution of questionnaires to 150 respondents using a Likert scale. The analysis results showed that the CSI value was 74.76%, which falls into the satisfied category, indicating that in general the website has been able to meet users' needs and expectations in providing information and public services. However, the EUCS analysis results indicated that there were still several indicators with relatively lower performance values compared to their level of importance. Furthermore, the IPA mapping results showed that there were no attributes located in Quadrant I, meaning that no main priorities requiring improvement were identified. Attributes in Quadrant II, particularly in the aspects of ease of use and accessibility, demonstrated good performance and should be maintained, while attributes in Quadrants III and IV can serve as evaluation materials in developing the quality of website services. Therefore, continuous evaluation and development are necessary to improve service quality and user satisfaction.

## Keywords:

user satisfaction; EUCS; IPA; government website

## ABSTRAK

Website instansi pemerintah berperan penting sebagai media penyampaian informasi dan pelayanan publik berbasis digital. Kualitas website yang baik akan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna serta efektivitas layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Website Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) serta pendekatan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 150 responden dengan menggunakan skala Likert. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai CSI sebesar 74,76% yang berada pada kategori puas, sehingga secara umum website telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dalam penyediaan informasi dan layanan publik. Namun demikian, hasil analisis EUCS menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa indikator dengan nilai kinerja relatif lebih rendah dibandingkan tingkat kepentingannya. Selanjutnya, hasil pemetaan IPA menunjukkan bahwa tidak terdapat atribut yang berada pada Kuadran I, sehingga tidak ditemukan prioritas utama yang memerlukan perbaikan. Atribut pada Kuadran II, khususnya pada aspek kemudahan penggunaan dan aksesibilitas, memiliki kinerja yang baik dan perlu dipertahankan, sedangkan atribut pada Kuadran III dan IV dapat menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan kualitas layanan website. Dengan demikian, evaluasi dan pengembangan secara berkelanjutan diperlukan guna meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan pengguna.

## Kata kunci:

kepuasan pengguna; EUCS; IPA; website pemerintah

## Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik. Melalui penerapan teknologi digital, proses administrasi pemerintahan dapat

dilakukan dengan lebih cepat, tepat, dan mudah diakses oleh masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja instansi pemerintah. Selain itu, keterbukaan informasi publik yang difasilitasi oleh teknologi berbasis web turut mendorong terciptanya transparansi dalam setiap aspek penyelenggaraan pemerintahan. Dalam literatur digital government, layanan publik digital yang baik tidak hanya menekankan ketersediaan kanal daring, tetapi juga orientasi pada kebutuhan pengguna, keterbukaan data, serta kemampuan institusi untuk merespons kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan (OECD, 2020; United Nations, 2024). Pemanfaatan sistem informasi berbasis web telah menjadi bagian penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang berlandaskan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi (Kelpin & Ardila, 2022; Sunarya & Gaol, 2021). Pemerintah dituntut untuk mampu menyediakan layanan publik yang mudah diakses, cepat, serta relevan dengan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, website instansi pemerintah menjadi media strategis dalam penyampaian informasi dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat (Widyawati et al., 2024).

Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah merupakan salah satu instansi yang telah mengembangkan website resmi untuk mendukung pelayanan publik di bidang pertanian. Website ini berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi kegiatan pertanian, kebijakan pemerintah, serta program kerja yang dapat diakses masyarakat secara daring. Keberadaan website tersebut diharapkan dapat mempermudah masyarakat, khususnya petani, untuk memperoleh informasi yang relevan dan mempercepat proses pelayanan administrasi. Namun demikian, efektivitas website tidak hanya ditentukan oleh ketersediaannya, melainkan juga oleh kualitas informasi yang disajikan dan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut (Darmawan & Mardikaningsih, 2021).

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) menjadi indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan penerapan sistem informasi publik. Dalam model keberhasilan sistem informasi, kepuasan pengguna dipandang sebagai salah satu ukuran utama yang berkaitan dengan kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, dan manfaat bersih yang dihasilkan oleh sistem (DeLone & McLean, 2003). Sistem informasi dikatakan berhasil apabila mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara akurat, efisien, dan mudah digunakan (Sari et al., 2023). Berdasarkan observasi awal, website Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah masih menunjukkan beberapa aspek yang perlu diperhatikan, seperti tampilan antarmuka, pembaruan informasi, serta navigasi menu. Kondisi tersebut mengindikasikan perlunya evaluasi lebih lanjut untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja sistem dan harapan pengguna.

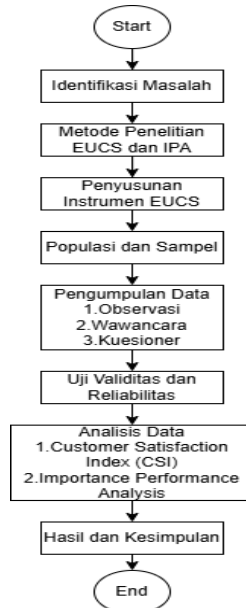
Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) merupakan salah satu pendekatan klasik dan banyak digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi (Haerani et al., 2025). Doll dan Torkzadeh (1988) mengembangkan instrumen EUCS melalui survei terhadap pengguna akhir dan menghasilkan lima dimensi utama, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Meskipun metode ini dapat menggambarkan persepsi pengguna terhadap kualitas sistem informasi, hasil pengukuran sering kali belum mampu mengidentifikasi atribut mana yang menjadi prioritas utama perbaikan. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan tambahan yang dapat memberikan analisis lebih mendalam mengenai prioritas peningkatan kualitas layanan.

Metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) suatu atribut layanan. Pendekatan ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) sebagai teknik yang mudah diterapkan untuk memetakan atribut layanan ke dalam empat kuadran prioritas. Dalam konteks layanan berbasis web, evaluasi atribut juga sejalan dengan literatur e-service quality yang menekankan efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan kebutuhan, dan responsivitas sebagai aspek penting dalam pengalaman pengguna layanan elektronik (Parasuraman et al., 2005). Pada website English Competency Test (ECT). Selain itu, penelitian yang mengkaji kualitas website pemerintah daerah menggunakan WebQual 4.0 dan IPA juga menemukan bahwa pembaruan informasi serta kecepatan akses menjadi faktor yang perlu ditingkatkan (Panjaitan et al., 2023).

Meskipun telah banyak penelitian mengenai analisis kepuasan pengguna sistem informasi, penerapan kombinasi metode EUCS dan IPA pada konteks website pemerintah daerah, khususnya di sektor pertanian, masih terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada sistem akademik, aplikasi layanan publik umum, atau website instansi pemerintah daerah tanpa fokus pada dimensi kepuasan pengguna secara spesifik (Panjaitan et al., 2023). Oleh karena itu, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) mengenai penerapan gabungan metode EUCS dan IPA dalam menganalisis kepuasan pengguna website pemerintah bidang pertanian.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Website Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah menggunakan metode EUCS, mengetahui tingkat indeks kepuasan pengguna menggunakan CSI, serta menentukan atribut prioritas perbaikan melalui pendekatan IPA. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah dalam meningkatkan kualitas website agar lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

**Metode**  
Tahapan Penelitian



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1. Tahap pertama adalah identifikasi masalah pada Website Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah melalui observasi awal dan wawancara dengan pengelola website di Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah. Tahap kedua adalah penentuan metode penelitian dengan menggunakan model EUCS sebagai dasar penyusunan instrumen serta Importance IPA sebagai pendekatan untuk menentukan prioritas perbaikan. Tahap ketiga adalah penentuan populasi dan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah sampel dihitung berdasarkan rumus Lemeshow. Tahap keempat adalah pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi EUCS. Tahap kelima adalah uji validitas dan reliabilitas instrumen menggunakan pendekatan Partial Least Squares (PLS). Tahap terakhir adalah analisis data, yaitu perhitungan CSI untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna serta pemetaan atribut menggunakan IPA.

**Populasi Dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna Website yang digunakan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah, baik pegawai maupun masyarakat umum yang pernah mengakses website tersebut. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Untuk menentukan jumlah sampel minimum dilakukan menggunakan rumus Lemeshow karena populasi tidak diketahui. Rumus tersebut digunakan untuk memperoleh jumlah sampel yang representatif dengan tingkat kepercayaan 95% dan margin of error sebesar 10% (Maulana, 2025).

Rumus Lemeshow digunakan untuk menentukan jumlah sampel minimum ketika jumlah populasi tidak diketahui secara pasti. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$n = \frac{Z^2 \cdot P(1-P)}{d^2} \tag{1}$$

Dengan perhitungan:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

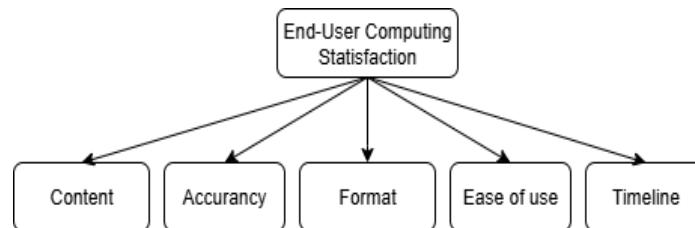
$$n = 96,04$$

Pada rumus tersebut, *n* menunjukkan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian. Nilai *Z* merupakan skor *Z* pada tingkat kepercayaan 95%, yaitu sebesar 1,96. Nilai *P* adalah proporsi populasi yang diasumsikan, yaitu sebesar 0,5. Sementara itu, *d* menunjukkan tingkat kesalahan atau *margin of error* yang digunakan dalam penelitian, yaitu sebesar 10% atau 0,1.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel minimum yang diperlukan adalah 96 responden. Jumlah responden yang diperoleh dalam penelitian ini sebanyak 150 orang, sehingga telah melampaui jumlah minimum sampel yang disyaratkan. Berdasarkan karakteristik responden pada bagian identitas kuesioner, dari total 150 responden, sebanyak 31 responden (20,7%) merupakan pegawai dan 120 responden (80%) merupakan masyarakat umum sebagai pengguna website.

**Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian disusun berdasarkan model EUCS yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh. Model ini terdiri dari lima dimensi, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness, dengan total 20 pernyataan. Selain itu, kepuasan pengguna secara keseluruhan diukur melalui indikator user satisfaction. Penilaian responden menggunakan skala Likert lima tingkat untuk menilai tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) pada setiap atribut. Model EUCS yang digunakan dalam penelitian ini ditampilkan pada Gambar 2, sedangkan skala pengukuran disajikan pada Tabel 1.



Gambar 2. Model EUCS (Haerani et al., 2025)

Tabel 1. Skala Likert (Purbobinuko & Wurianing, 2020).

Performance	Skala	Importance
Sangat Tidak Puas (STP)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)
Tidak Puas (TP)	2	Tidak Setuju (TS)
Ragu-Ragu (R)	3	Ragu-Ragu (R)
Puas (P)	4	Setuju (S)
Sangat Puas (SP)	5	Sangat Setuju (SS)

**Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan kelayakan instrumen dalam mengukur konstruk penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan pendekatan PLS dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS digunakan untuk validasi instrumen. Validitas konvergen dievaluasi berdasarkan nilai outer loading dengan kriteria > 0,70 serta nilai Average Variance Extracted (AVE) > 0,50. Reliabilitas konstruk diukur menggunakan Composite Reliabel dan Cronbach’s Alpha dengan nilai > 0,70 sebagai batas penerimaan. Kriteria ini sejalan dengan pedoman umum dalam evaluasi model pengukuran PLS-SEM, yang menekankan outer loading, AVE, Cronbach’s Alpha, dan Composite Reliabel sebagai indikator kelayakan konstruk (Fornell & Larcker, 1981; Hair et al., 2022; Haerani et al., 2024). Instrumen dinyatakan valid dan reliabel apabila seluruh indikator memenuhi kriteria tersebut.

**Teknik Analisis Data**

Data penelitian dianalisis secara kuantitatif menggunakan metode CSI dan IPA. Nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) setiap atribut dihitung untuk memperoleh indeks kepuasan pengguna secara keseluruhan dalam bentuk persentase berdasarkan skala Likert 1–5. Selanjutnya, nilai rata-rata tersebut digunakan dalam pemetaan diagram kartesius IPA untuk mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas perbaikan serta atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya.

1. Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI merupakan suatu alat ukur untuk mengetahui seberapa besar kepuasan user secara menyeluruh dimana dilihat dari seberapa penting instrumen yang di ukur. CSI disimulasikan Bhothe tahun 1996, yang digambarkan dalam perhitungan keseluruhan seperti tabel 2. Dimana, nilai rata-rata harapan (y) di jumlahkan hingga menghasilkan nilai Y kemudian hasil kali y dengan x yaitu jumlah 74,76% rata-rata kinerja dan harapan, sehingga menghasilkan nilai T (Purbobinuko & Wurianing, 2020).

Tabel 2. Kriteria Tingkat Kepuasan (Purbobinuko & Wurianing, 2020).

Atribut	Harapan/Kepentingan (Y)	Kinerja (X)	Skor (S)
Atribut penilaian	Rentang 1–5	Rentang 1–5	Y × X
Nilai Total	Total Y		Total S = T

CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan berdasarkan perbandingan antara nilai kinerja dan tingkat kepentingan. Adapun rumus CSI yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\% \tag{2}$$

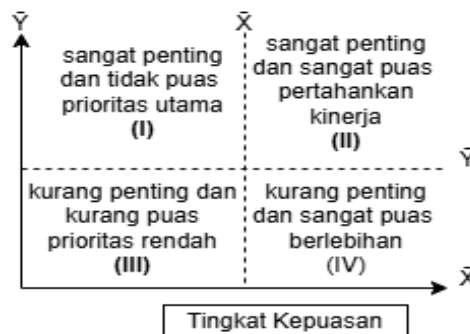
Pada rumus tersebut, *T* merupakan total skor yang diperoleh dari hasil perkalian antara nilai kepentingan dan nilai kinerja pada setiap atribut. Angka 5 menunjukkan nilai maksimum skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian, sedangkan *Y* merupakan total nilai harapan atau kepentingan dari seluruh atribut penilaian.

**Tabel 3.** Kriteria Kepuasan CSI (Purbobinuko & Wurianing, 2020)

Poin (%)	Keterangann
81%-100%	Sangat Puas
61%-80%	Puas
41%-60%	Cukup Puas
21%-40%	Kurang Puas
0%-20%	Tidak Puas

2. Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis data dilakukan menggunakan metode IPA untuk mengkaji aspek-aspek layanan yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan serta aspek yang perlu dipertahankan kinerjanya pada sistem yang diteliti. Metode IPA dilakukan dengan memetakan hasil perhitungan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja ke dalam diagram kartesius, sehingga dapat diketahui posisi masing-masing atribut layanan secara lebih jelas (Haerani et al., 2024).

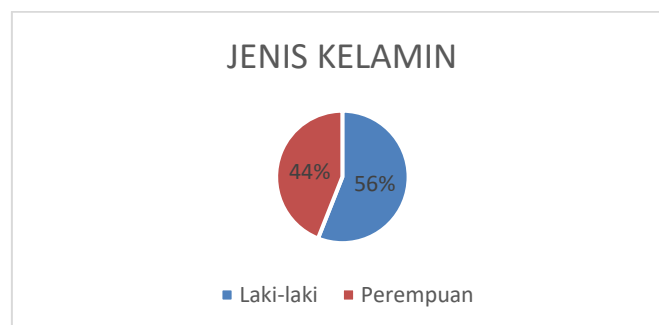


**Gambar 3.** Diagram Kartesius IPA (Haerani et al., 2024; Qholisa & Nudin, 2023)

**Hasil**

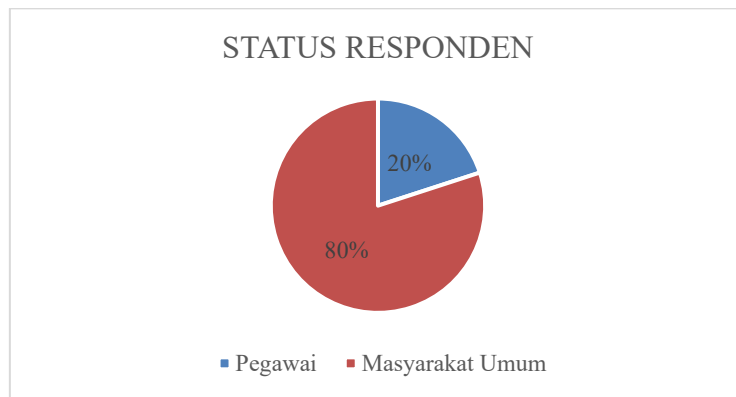
**Analisis Responden**

Berdasarkan hasil analisis data responden, diperoleh sebanyak 150 responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian. Dari jumlah tersebut, sebanyak 56% responden berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 44% responden berjenis kelamin perempuan. Distribusi persentase responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Gambar 4.



**Gambar 4.** Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Selain itu, berdasarkan hasil pengolahan data karakteristik responden, diketahui bahwa sebanyak 20% responden merupakan pegawai, sedangkan 80% responden merupakan masyarakat umum. Distribusi responden berdasarkan status tersebut disajikan pada Gambar 5.



Gambar 5. Persentase Responden Berdasarkan Status Responden

### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen

Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan untuk memastikan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengukur konstruk secara akurat dan konsisten. Evaluasi instrumen dilakukan menggunakan pendekatan PLS dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS.

### Uji Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen dilakukan dengan mengevaluasi nilai *loading factor* dan AVE. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap indikator memiliki keterkaitan yang memadai dengan konstruk yang diukurnya.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	Kode	Loading Factor	Keterangan	AVE
C1	C1.1	0,884	Valid	0,715
	C1.2	0,885	Valid	
	C1.3	0,830	Valid	
	C1.4	0,778	Valid	
A2	A2.1	0,898	Valid	0,794
	A2.2	0,891	Valid	
	A2.3	0,884	Valid	
F3	F3.1	0,892	Valid	0,764
	F3.2	0,886	Valid	
	F3.3	0,866	Valid	
	F3.4	0,851	Valid	
E4	E4.1	0,854	Valid	0,738
	E4.2	0,897	Valid	
	E4.3	0,844	Valid	
	E4.4	0,840	Valid	
T5	T5.1	0,878	Valid	0,777
	T5.2	0,910	Valid	
	T5.3	0,868	Valid	
	T5.4	0,868	Valid	
U	U1	0,898	Valid	0,814
	U2	0,899	Valid	
	U3	0,908	Valid	

Berdasarkan hasil pada Tabel 4, seluruh indikator pada konstruk EUCS dan *user satisfaction* memiliki nilai *loading factor* di atas 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator mampu mengukur konstruk yang diwakilinya secara memadai. Selain itu, nilai AVE pada masing-masing konstruk berada di atas 0,50, yang menandakan bahwa konstruk mampu menjelaskan varians indikator dengan baik. Dengan demikian, seluruh indikator dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian ini.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai tingkat konsistensi internal indikator dalam mengukur masing-masing konstruk penelitian. Evaluasi reliabilitas dilakukan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*.

**Tabel 5.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Content	0,866	0,909	Reliabel
Accuracy	0,870	0,920	Reliabel
Format	0,897	0,928	Reliabel
Ease of Use	0,881	0,918	Reliabel
Timeliness	0,904	0,933	Reliabel
User Satisfaction	0,885	0,929	Reliabel

Berdasarkan hasil pada **Tabel 5**, nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* pada seluruh konstruk menunjukkan nilai lebih besar dari 0,70. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa indikator-indikator pada masing-masing konstruk memiliki tingkat konsistensi internal yang baik. Oleh karena itu, instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan dapat digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi kriteria kelayakan untuk digunakan dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna.

### Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode CSI

Analisis tingkat kepuasan pengguna dilakukan menggunakan metode CSI berdasarkan data kuesioner yang telah dinyatakan valid dan reliabel. Perhitungan CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap Website Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah.

Nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) setiap atribut disajikan pada **Tabel 6**, sedangkan nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) disajikan pada **Tabel 7**.

**Tabel 6.** Rata-rata Tingkat Kepentingan (*Importance*)

Kode Instrumen	Total Importance	Rata-rata
C1	662	4,41
C2	635	4,23
C3	639	4,29
C4	629	4,19
A1	633	4,25
A2	635	4,23
A3	669	4,46
F1	662	4,41
F2	669	4,46
F3	635	4,26
F4	638	4,31
E1	645	4,30
E2	642	4,28
E3	634	4,26
E4	665	4,43
T1	645	4,30
T2	628	4,19
T3	631	4,21
T4	645	4,30
U1	650	4,36
U2	633	4,22
U3	679	4,53

**Tabel 7.** Rata-rata Tingkat Kinerja (*Performance*)

Kode Instrumen	Total Performance	Rata-rata
C1	565	3,77
C2	572	3,81
C3	546	3,66
C4	554	3,69
A1	546	3,64

Kode Instrumen	Total Performance	Rata-rata
A2	562	3,75
A3	585	3,90
F1	564	3,76
F2	569	3,79
F3	557	3,71
F4	560	3,73
E1	562	3,75
E2	552	3,68
E3	556	3,71
E4	580	3,87
T1	537	3,60
T2	537	3,58
T3	486	3,24
T4	571	3,81
U1	588	3,92
U2	572	3,81
U3	601	4,01

Berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja tersebut, selanjutnya dilakukan perhitungan skor CSI dengan mengalikan nilai *importance* dan *performance* pada setiap atribut. Hasil perhitungan skor CSI disajikan pada [Tabel 8](#).

**Tabel 8.** Hasil Perhitungan CSI

Kode Instrumen	Performance (X)	Importance (Y)	Skor (S)
C1	3,77	4,41	16,62
C2	3,81	4,23	16,14
C3	3,66	4,29	15,72
C4	3,69	4,19	15,49
A1	3,64	4,25	15,46
A2	3,75	4,23	15,86
A3	3,90	4,46	17,39
F1	3,76	4,41	16,59
F2	3,79	4,46	16,92
F3	3,71	4,26	15,83
F4	3,73	4,31	16,09
E1	3,75	4,30	16,11
E2	3,68	4,28	15,75
E3	3,71	4,26	15,77
E4	3,87	4,43	17,14
T1	3,60	4,30	15,50
T2	3,58	4,19	14,99
T3	3,24	4,21	13,63
T4	3,81	4,30	16,37
U1	3,92	4,36	17,10
U2	3,81	4,22	16,09
U3	4,01	4,53	18,14
Nilai Total		94,89	354,71

Berdasarkan hasil perhitungan pada [Tabel 8](#), diperoleh nilai total skor sebesar 354,71 dan nilai total rata-rata kepentingan sebesar 94,89. Perhitungan nilai CSI dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$CSI = T / 5Y \times 100\%$$

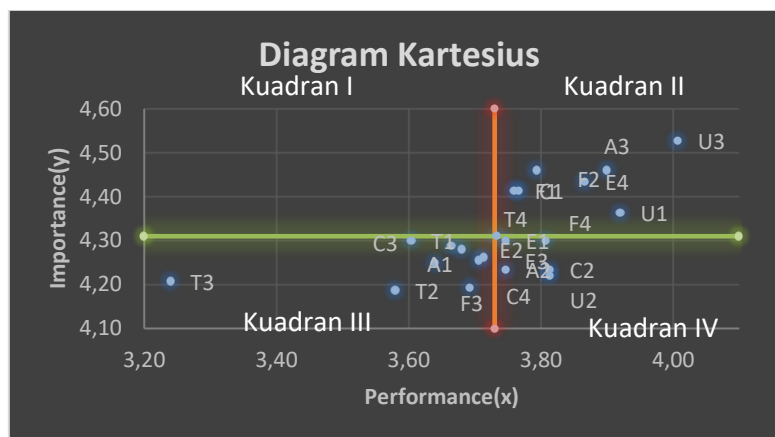
$$CSI = 354,71 / 5(94,89) \times 100\%$$

$$CSI = 74,76\%$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai CSI sebesar 74,76%. Berdasarkan kriteria tingkat kepuasan CSI, nilai tersebut berada pada rentang 61%–80%, sehingga tingkat kepuasan pengguna terhadap Website Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah termasuk dalam kategori puas. Dengan demikian, website secara umum telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, meskipun beberapa atribut masih perlu dievaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

### Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diprioritaskan perbaikannya serta atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya. Hasil perhitungan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dipetakan ke dalam diagram Kartesius untuk menentukan posisi masing-masing atribut.



Gambar 6. Hasil Kuadran Kartesius IPA

Berdasarkan Gambar 6, dapat diketahui hasil pengelompokan variabel instrumen berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja pengguna menggunakan metode IPA. Diagram Kartesius IPA terbagi ke dalam empat kuadran yang masing-masing menunjukkan prioritas perbaikan dan tingkat pencapaian kinerja Website Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah. Penjelasan masing-masing kuadran adalah sebagai berikut.

#### Kuadran I

Kuadran I menunjukkan indikator dengan tingkat kepentingan tinggi, tetapi memiliki tingkat kinerja rendah, sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Namun, hasil analisis menunjukkan bahwa tidak terdapat indikator yang masuk ke dalam Kuadran I. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat kesenjangan signifikan antara tingkat kepentingan dan kinerja pada atribut yang dianggap penting oleh pengguna.

#### Kuadran II

Kuadran II menunjukkan indikator yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi. Kondisi ini menandakan bahwa indikator-indikator tersebut memiliki peran penting dan kinerja website telah sesuai dengan harapan pengguna. Oleh karena itu, indikator-indikator pada kuadran ini perlu dipertahankan. Adapun indikator yang termasuk dalam Kuadran II adalah sebagai berikut.

1. Informasi pada website sesuai dengan kebutuhan pengguna (*content*) (C1).
2. Informasi yang ditampilkan sesuai dengan kondisi aktual (*accuracy*) (A3).
3. Tampilan website menarik dan nyaman dilihat (*format*) (F1).
4. Struktur menu pada website tersusun rapi dan jelas (*format*) (F2).
5. Desain halaman website memudahkan pengguna dalam menemukan informasi (*format*) (F4).
6. Pengguna dapat menemukan informasi dengan cepat melalui website (*ease of use*) (E4).
7. Informasi dapat diakses tanpa menunggu lama (*timeliness*) (T4).
8. Pengguna merasa puas menggunakan Website Dinas Pertanian (*user satisfaction*) (U1).
9. Secara keseluruhan, pengguna merasa puas dengan kinerja website (*user satisfaction*) (U3).

#### Kuadran III

Kuadran III menunjukkan indikator dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kinerja website pada indikator tersebut dinilai cukup, tetapi pengguna tidak memiliki tingkat harapan yang tinggi terhadap indikator tersebut. Oleh karena itu, website tidak perlu memfokuskan prioritas perbaikan pada indikator-indikator yang berada dalam kuadran ini. Adapun indikator yang termasuk dalam Kuadran III adalah sebagai berikut.

1. Website menyediakan informasi pertanian yang lengkap (*content*) (C3).
2. Informasi pada website akurat dan dapat dipercaya (*accuracy*) (A1).
3. Tata letak, warna, dan ikon website mendukung kenyamanan pengguna (*format*) (F3).
4. Informasi pada website diperbarui secara tepat waktu (*timeliness*) (T1).
5. Akses website cepat dan stabil (*timeliness*) (T2).
6. Informasi terbaru mudah ditemukan pada website (*timeliness*) (T3).

#### Kuadran IV

Kuadran IV menunjukkan indikator dengan tingkat kepentingan rendah, tetapi memiliki tingkat kinerja tinggi. Indikator pada kuadran ini dinilai telah berjalan dengan baik, namun manfaatnya tidak terlalu dirasakan oleh pengguna sehingga dianggap berlebihan.

Adapun indikator yang termasuk dalam Kuadran IV adalah sebagai berikut.

1. Informasi yang disajikan pada website mudah dipahami (*content*) (C2).
2. Informasi yang ditampilkan relevan dan bermanfaat (*content*) (C4).
3. Informasi bebas dari kesalahan data maupun penulisan (*accuracy*) (A2).
4. Website mudah digunakan oleh semua jenis pengguna (*ease of use*) (E1).
5. Navigasi website mudah dipahami (*ease of use*) (E2).
6. Website mudah diakses melalui berbagai perangkat (*ease of use*) (E3).
7. Website memenuhi kebutuhan informasi pengguna (*user satisfaction*) (U2).

Secara keseluruhan, hasil analisis IPA menunjukkan bahwa sebagian besar atribut website telah memiliki kinerja yang baik dan sesuai dengan harapan pengguna. Tidak adanya indikator pada Kuadran I menunjukkan bahwa tidak terdapat atribut penting yang memiliki kinerja rendah. Namun, indikator pada Kuadran III tetap perlu diperhatikan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas website pada masa mendatang.

#### Diskusi

Berdasarkan hasil analisis IPA, tidak terdapat indikator yang berada pada Kuadran I, sehingga tidak ditemukan atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja website secara umum telah mampu memenuhi harapan pengguna pada atribut yang dianggap penting. Namun, temuan ini tetap perlu dibaca secara hati-hati karena evaluasi layanan digital sebaiknya tidak berhenti pada kondisi “puas”, melainkan diarahkan pada peningkatan berkelanjutan berbasis kebutuhan pengguna. Literatur digital government menekankan pentingnya layanan publik yang user-driven dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (OECD, 2020; United Nations, 2024), sedangkan literatur kualitas layanan elektronik menempatkan efisiensi, ketersediaan sistem, dan responsivitas sebagai dimensi penting pengalaman pengguna (Parasuraman et al., 2005). Meskipun demikian, peningkatan kualitas perlu dilakukan dengan memperhatikan indikator yang memiliki nilai kinerja relatif lebih rendah, khususnya pada aspek *timeliness* dan *content*, melalui pembaruan informasi yang lebih konsisten serta penyajian konten yang lebih relevan dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, indikator pada Kuadran II perlu dipertahankan karena telah menunjukkan kinerja yang baik, terutama pada aspek kemudahan penggunaan dan aksesibilitas. Oleh karena itu, evaluasi dan pengembangan secara berkala diperlukan guna menjaga dan meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan pengguna.

Meskipun demikian, peningkatan kualitas perlu dilakukan dengan memperhatikan indikator yang memiliki nilai kinerja relatif lebih rendah, khususnya pada aspek *timeliness* dan *content*, melalui pembaruan informasi yang lebih konsisten serta penyajian konten yang lebih relevan dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, indikator pada Kuadran II perlu dipertahankan karena telah menunjukkan kinerja yang baik, terutama pada aspek kemudahan penggunaan dan aksesibilitas. Oleh karena itu, evaluasi dan pengembangan secara berkala diperlukan guna menjaga dan meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan pengguna.

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode EUCS, CSI, dan IPA, diperoleh nilai CSI sebesar 74,76% yang termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa Website Dinas Pertanian Kabupaten Lombok Tengah secara umum telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Hasil perbandingan tingkat kepentingan dan kinerja menunjukkan bahwa sebagian besar atribut website telah mendekati harapan pengguna, meskipun masih terdapat beberapa indikator dengan nilai kinerja relatif rendah yang perlu diperhatikan.

Hasil pemetaan IPA menunjukkan bahwa tidak terdapat indikator pada Kuadran I, sehingga tidak ada atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan. Indikator pada Kuadran II perlu dipertahankan, sedangkan indikator pada Kuadran III dan IV dapat dijadikan bahan evaluasi untuk pengembangan website secara berkelanjutan.

#### Pernyataan Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan dalam penelitian dan publikasi artikel ini. Seluruh proses penelitian, pengumpulan data, analisis, dan penulisan artikel dilakukan secara independen tanpa adanya tekanan maupun kepentingan tertentu dari pihak mana pun.

#### Daftar Pustaka

- Azzahra, F. Y., & Prabowo, D. A. (2024). Evaluasi kualitas website English Competency Test (ECT) terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS dan IPA. *Jurnal Tekno Kompak*, 18(2), 414. <https://doi.org/10.33365/jtk.v18i2.4171>
- Darmawan, D., & Mardikaningsih, R. (2021). Peranan sistem informasi persediaan terhadap persepsi kemudahan penggunaan, kegunaan yang dirasakan, dan kepuasan pengunjung toko buku. *Realible Accounting Journal*, 1(1), 43–53. <https://doi.org/10.36352/raj.v1i1.135>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of*

- Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274. <https://doi.org/10.2307/248851>
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 382–388. <https://doi.org/10.1177/002224378101800313>
- Haerani, K., Imtihan, K., & Murniati, W. (2024). Analisis kepuasan pengguna aplikasi Sidawai menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 11(4), 845–854. <https://doi.org/10.25126/jtiik.1148906>
- Haerani, K., Rodi, M., & Zulkarnaen, M. F. (2025). Evaluasi kepuasan pengguna dan identifikasi dimensi prioritas pada aplikasi HR Sidawai dengan kerangka EUCS. *Jurnal Manajemen Informatika dan Sistem Informasi*, 8(1), 102–109. <https://doi.org/10.36595/misi.v8i1.1429>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage.
- Kelpin, Y., & Ardila, K. (2022). Analysis of user satisfaction level of E-PKH application using End User Computing Satisfaction (EUCS) method. *Adpebi Science Series*, 1–8. <https://doi.org/10.23919/eecsi56542.2022.9946559>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79. <https://doi.org/10.1177/002224297704100112>
- Maulana, B. (2025). Analisis kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel menggunakan metode IPA EUCS. *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, 14(1), 307–322. <https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i1.37833>
- OECD. (2020). *Digital Government Index: 2019 results* (OECD Public Governance Policy Papers No. 3). OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>
- Panjaitan, F., Saputra, R., Purnamasari, S. D., Kusmindari, C. D., & Agustini, E. P. (2023). Analisis kualitas website pemerintah daerah menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Perangkat Lunak*, 5(2), 74–85. <https://doi.org/10.32520/jupel.v5i2.2539>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Purbobinuko, Z. K., & Wurianing, R. (2020). Analisis kepuasan dengan metode CSI dan IPA terhadap pelayanan penyediaan rekam medis rawat jalan di RS Dr. Soetarto Yogyakarta. *Infokes*, 8(2), 80–91. <https://doi.org/10.47701/infokes.v12i1.1307>
- Qholisa, S. N., & Nudin, S. R. (2023). Analisis kepuasan pengguna aplikasi JConnect Mobile menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 4(2), 77–87. <https://doi.org/10.26740/jeisbi.v4i2.54974>
- Sari, N., Ervianingsih, E., & Zahran, I. (2023). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen RS "X" Kota Palopo. *Jurnal Surya Medika*, 9(2), 219–224. <https://doi.org/10.33084/jsm.v9i2.5698>
- Sunarya, R., & Gaol, P. L. (2021). Pengaruh implementasi sistem informasi kepegawaian (SIPEG) terhadap kinerja pegawai negeri sipil Direktorat Jenderal Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 3(1), 29–56. <https://doi.org/10.32834/jsda.v3i1.274>
- United Nations. (2024). *UN E-Government Survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development*. United Nations Department of Economic and Social Affairs. <https://doi.org/10.18356/9789211067286>
- Widyawati, N. G., Purnama, B., & Mulyono, H. (2024). Analisis kepuasan pengguna terhadap penggunaan e-payment universitas menggunakan metode EUCS dan TAM. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 4(8), 490–499. <https://doi.org/10.47065/tin.v4i8.4717>