

## ABSTRAK

### **Analisis Kepuasan Pengguna Website Kemendagri.Lapor.Go.Id Dengan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA)**

Rudianto.<sup>1)</sup>, Yunus Widjaja, S.Kom., M.M.<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Mahasiswa Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Jaya

<sup>2)</sup> Dosen Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Jaya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap situs web Kemendagri.lapor.go.id dengan menggunakan pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode EUCS digunakan untuk mengukur lima dimensi utama kepuasan pengguna, yaitu: konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Sementara itu, IPA digunakan untuk memetakan atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna dan mengevaluasi kinerja aktual dari situs web tersebut. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aktif situs web dan dianalisis secara kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa dimensi memperoleh nilai kepuasan tinggi namun memiliki tingkat kepentingan yang lebih rendah, sedangkan beberapa atribut penting belum memenuhi harapan pengguna. Temuan ini memberikan masukan strategis bagi pengelola situs dalam meningkatkan kualitas layanan digital publik dan memperbaiki area yang masih kurang optimal.

**Kata kunci:** Kepuasan Pengguna, Analisis Kualitas Website, *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), *Importance Performance Analysis* (IPA), Website Pemerintah, Kemendagri.lapor.go.id.

Pustaka : 15

Tahun publikasi : 2018 - 2023