

**EVALUASI STRATEGIS KUALITAS LEARNING MANAGEMENT SYSTEM
(LMS) EDLINK MELALUI INTEGRASI EUCS, GAP ANALYSIS DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA UNIVERSITAS
PERTIWI**

Haris Dwi Kurniawan¹, Diana Iksari²

^{1,2}Magister Manajemen Sistem Informasi, Universitas Gunadarma

¹harisdwi57@gmail.com, ²d_iksari@staff.gunadarma.ac.id

ABSTRACT

The implementation of Edlink at Universitas Pertiwi supports learning activities, but user complaints indicate that system quality still requires evaluation. This study evaluates user satisfaction and improvement priorities by integrating End-User Computing Satisfaction (EUCS), Gap Analysis, and Importance-Performance Analysis (IPA), and compares perceptions of students and lecturers. A descriptive quantitative approach was applied using five EUCS dimensions—Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness—measured through importance and performance scores on a five-point Likert scale. Data from 140 respondents were analyzed using validity and reliability tests, mean scores, Gap Analysis, IPA, normality testing, and an independent-samples t-test. The overall performance score was 4.316 and categorized as very satisfied. Timeliness obtained the highest performance mean (4.400), while Accuracy obtained the lowest (4.247). The largest negative indicator gap occurred on A03 (−0.107), whereas IPA placed E03, ease of finding needed features, in Quadrant I as the main improvement priority. The t-test showed a significant difference between students and lecturers ($p=0.005$), with mean satisfaction of 4.372 and 4.175, respectively. The integrated findings support recommendations for navigation improvement, data accuracy controls, notification reliability, and differentiated user support.

Keywords: Edlink, End-User Computing Satisfaction, Importance-Performance Analysis, Gap Analysis, user satisfaction

ABSTRAK

Implementasi Edlink di Universitas Pertiwi mendukung berbagai aktivitas pembelajaran, tetapi masih ditemukan keluhan pengguna sehingga kualitas layanan perlu dievaluasi. Penelitian ini mengevaluasi kepuasan pengguna dan prioritas perbaikan melalui integrasi End-User Computing Satisfaction (EUCS), Gap Analysis, dan Importance-Performance Analysis (IPA), serta membandingkan persepsi mahasiswa dan dosen. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan instrumen EUCS yang terdiri atas Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Setiap indikator dinilai dari sisi importance dan performance menggunakan skala Likert lima tingkat. Data 140 responden dianalisis melalui uji validitas dan reliabilitas, rata-rata skor, Gap Analysis, IPA, uji normalitas, dan independent-samples t-test. Rata-rata performance keseluruhan sebesar 4,316 berada pada kategori sangat puas. Timeliness memperoleh performance tertinggi

(4,400), sedangkan Accuracy terendah (4,247). Gap negatif terbesar terdapat pada A03 (-0,107), sedangkan IPA menempatkan E03, yaitu kemudahan menemukan fitur yang dibutuhkan, pada Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan. Uji beda menunjukkan perbedaan kepuasan yang signifikan antara mahasiswa dan dosen ($p=0,005$), dengan rata-rata masing-masing 4,372 dan 4,175. Hasil integrasi menjadi dasar rekomendasi perbaikan navigasi, pengendalian keakuratan data, keandalan notifikasi, serta dukungan penggunaan yang disesuaikan menurut kelompok pengguna.

Kata Kunci: Edlink, End-User Computing Satisfaction, Importance-Performance Analysis, Gap Analysis, kepuasan pengguna

A. Pendahuluan

Transformasi digital telah mengubah paradigma pengelolaan proses pembelajaran di perguruan tinggi melalui implementasi berbagai sistem informasi akademik berbasis digital. Salah satu sistem yang memiliki peran strategis adalah *Learning Management System* (LMS) (Yangyang Xu, Andrea Garavaglia) (Garavaglia & Petti, 2015; Xu et al., 2026), yang tidak hanya berfungsi sebagai media distribusi materi pembelajaran, tetapi juga sebagai infrastruktur utama dalam mendukung interaksi akademik, pengelolaan evaluasi pembelajaran, komunikasi antara dosen dan mahasiswa, serta pengambilan keputusan akademik berbasis data. Universitas Pertiwi sebagai salah satu perguruan tinggi swasta di Indonesia telah mengimplementasikan platform Edlink sebagai LMS utama dalam mendukung kegiatan akademik.

Edlink digunakan untuk berbagai keperluan, seperti pengelolaan materi kuliah, diskusi daring, pengumpulan tugas, penilaian, hingga penyampaian pengumuman akademik. Intensitas penggunaan Edlink yang tinggi menjadikan sistem ini sebagai komponen kritis dalam proses pembelajaran, sehingga kualitas sistem dan kepuasan pengguna menjadi faktor yang sangat penting untuk dievaluasi secara berkala. Meskipun Edlink telah digunakan secara luas, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai keluhan pengguna. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi LMS tidak cukup diukur dari tingkat penggunaan sistem, tetapi juga harus dievaluasi berdasarkan tingkat kepuasan pengguna, kesesuaian antara harapan dan kinerja sistem, serta kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan akademik para pemangku

kepentingan. Apabila kondisi tersebut tidak segera diidentifikasi, maka berpotensi menurunkan efektivitas pembelajaran digital, mengurangi tingkat adopsi sistem, dan menghambat pencapaian tujuan transformasi digital perguruan tinggi.

Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan terhadap mahasiswa aktif pengguna platform Edlink di Universitas Pertiwi, ditemukan indikasi permasalahan yang signifikan terkait kepuasan pengguna pada beberapa dimensi utama sistem. Hasil persentase menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebesar 58%, merasa informasi yang disajikan Edlink belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan akademis yang diperparah oleh kendala ketepatan waktu distribusi notifikasi perkuliahan sebesar 55%. Selain dari sisi konten, aspek antarmuka juga menjadi sorotan tajam di mana 52% responden menilai tampilan serta navigasi Edlink masih kurang intuitif dan sulit dipahami (Kustiyahningsih & Permana, 2024; Zaini et al., 2025), ditambah adanya keluhan teknis mengenai stabilitas akses sistem yang lambat sebesar 47%. Tingginya angka ketidakpuasan pada indikator-indikator krusial ini mempertegas

adanya kesenjangan antara kinerja sistem saat ini dengan ekspektasi nyata pengguna, sehingga menjadi urgensi kuat bagi penelitian ini untuk mengevaluasi Edlink lebih dalam menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) guna merumuskan rekomendasi perbaikan yang tepat sasaran.

Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna akhir adalah *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). (Amalia et al., 2021; Azhima Yoga Siswa et al., 2021; Zaini et al., 2025), ditemukan sebuah research gap yang mendasar. Meskipun penelitian mengenai evaluasi *Learning Management System* (LMS) menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Garavaglia & Petti, 2015).

Diperlukan suatu model evaluasi yang mampu mengintegrasikan pengukuran kepuasan pengguna, analisis kesenjangan antara harapan dan kinerja sistem, analisis perbedaan persepsi antar kelompok pengguna, serta penyusunan prioritas perbaikan layanan sebagai dasar pengambilan keputusan strategis dalam

pengembangan LMS. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengembangan model evaluasi kepuasan pengguna LMS yang mengintegrasikan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), *Gap Analysis*, *Importance Performance Analysis* (IPA) (Afiyah et al., 2024; Brawijaya et al., 2024; Salsabila et al., 2025), serta analisis komparatif antara kelompok mahasiswa dan dosen sebagai dua kelompok pemangku kepentingan utama (Bakri et al., 2025; Brawijaya et al., 2024). Tujuan penelitian adalah menganalisis tingkat kepuasan pengguna LMS Edlink berdasarkan dimensi EUCS. Menganalisis perbedaan tingkat kepuasan antara mahasiswa dan dosen terhadap LMS Edlink. Mengidentifikasi atribut layanan yang memiliki gap terbesar antara tingkat kepentingan dan kinerja. Menentukan prioritas perbaikan layanan LMS Edlink berdasarkan metode IPA. Menyusun rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas layanan LMS Edlink berdasarkan hasil integrasi EUCS dan IPA (Haerani et al., 2024; Yazid et al., 2019).

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan mengukur persepsi pengguna secara objektif melalui data numerik sehingga memungkinkan dilakukan pengujian statistik terhadap tingkat kepuasan, analisis kesenjangan, dan perbedaan persepsi antar kelompok pengguna. Metode yang digunakan adalah:

- *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna LMS (Bakri et al., 2025; Haerani et al., 2024; Yazid et al., 2019).
- *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan berdasarkan perbandingan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) (Haerani et al., 2024; Yazid et al., 2019).

Populasi penelitian adalah pengguna aktif LMS Edlink yang terdiri atas mahasiswa dan dosen. Pemilihan responden menggunakan purposive sampling dengan kriteria mahasiswa aktif yang telah menggunakan Edlink minimal satu semester, serta dosen aktif yang menggunakan Edlink dalam pembelajaran dan pernah

mengunggah materi, memberikan tugas, atau melakukan penilaian. Jumlah sampel ditetapkan berdasarkan perhitungan Slovin pada tingkat kesalahan 5%; artikel ini menganalisis 140 responden, terdiri atas 100 mahasiswa dan 40 dosen. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring.

Instrumen EUCS

Instrumen disusun berdasarkan EUCS Doll dan Torkzadeh (1988) (Safira et al., 2025; Sholihah & Indriyanti, 2022), dengan 25 indikator: lima indikator untuk masing-masing dimensi Content (C), Accuracy (A), Format (F), Ease of Use (E), dan Timeliness (T). Setiap indikator dinilai dua kali, yaitu importance dan performance, menggunakan skala Likert 1–5 terlihat pada tabel 1.

Tabel 1 Instrumen EUCS

Dimensi	Deskripsi
<i>Content</i>	Kualitas isi informasi yang disajikan sistem
<i>Accuracy</i>	Tingkat keakuratan informasi
<i>Format</i>	Tampilan informasi yang disajikan
<i>Ease of Use</i>	Kemudahan penggunaan sistem
<i>Timeliness</i>	Ketepatan waktu penyajian informasi

Tabel 2 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Sumber
<i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	Content (Isi)	(Haerani et al., 2024; Yazid et al., 2019)
	Accuracy (Keakuratan)	(Haerani et al., 2024; Yazid et al., 2019)(Bakri et al., 2025)
	Format (Tampilan)	(Bakri et al., 2025; Safira et al., 2025; Sholihah & Indriyanti, 2022)
	<i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan)	(Haerani et al., 2024; Yazid et al., 2019)
	<i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu)	(Safira et al., 2025) Safira et al., 2025; Sholihah & Indriyanti, 2022)

Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Setelah tingkat kepuasan pengguna diukur menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), tahap selanjutnya adalah menganalisis tingkat kesesuaian antara harapan pengguna (*importance*) dan kinerja aktual (*performance*) layanan LMS Edlink menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA dipilih karena mampu mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas utama untuk dipertahankan maupun diperbaiki berdasarkan persepsi pengguna. Dengan demikian, IPA tidak hanya memberikan gambaran mengenai kondisi layanan saat ini, tetapi juga menghasilkan dasar pengambilan keputusan dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas layanan LMS.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Hasil

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment antara skor setiap butir pernyataan dengan skor total dimensinya, dengan jumlah

responden (n) = 140 sehingga diperoleh nilai r -tabel pada taraf signifikansi 5% sebesar 0,166 ($df = n - 2 = 138$). Item dinyatakan valid apabila nilai r -hitung > r -tabel.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Instrumen Importance dan Performance

Kode Item	r-hitung (Importance)	Ket.	r-hitung (Performance)	Ket.
C01	0.503	Valid	0.523	Valid
C02	0.536	Valid	0.643	Valid
C03	0.568	Valid	0.578	Valid
C04	0.674	Valid	0.622	Valid
C05	0.716	Valid	0.693	Valid
A01	0.482	Valid	0.583	Valid
A02	0.587	Valid	0.537	Valid
A03	0.642	Valid	0.710	Valid
A04	0.650	Valid	0.629	Valid
A05	0.663	Valid	0.676	Valid
F01	0.644	Valid	0.658	Valid
F02	0.740	Valid	0.716	Valid
F03	0.711	Valid	0.731	Valid
F04	0.701	Valid	0.705	Valid
F05	0.703	Valid	0.695	Valid
E01	0.569	Valid	0.616	Valid
E02	0.630	Valid	0.592	Valid
E03	0.649	Valid	0.694	Valid
E04	0.675	Valid	0.716	Valid
E05	0.652	Valid	0.663	Valid
T01	0.621	Valid	0.612	Valid
T02	0.601	Valid	0.646	Valid
T03	0.661	Valid	0.674	Valid
T04	0.539	Valid	0.663	Valid
T05	0.540	Valid	0.577	Valid

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh 25 butir pernyataan pada instrumen Importance maupun Performance memperoleh nilai r -hitung lebih besar dari r -tabel (0,166), sehingga seluruh item dinyatakan

valid dan dapat digunakan pada tahap analisis selanjutnya tanpa ada item yang perlu dieliminasi.

2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha pada masing-masing dimensi EUCS maupun secara keseluruhan (25 item), dengan kriteria instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai alpha $\geq 0,70$.

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas
(Cronbach's Alpha)

Dimensi	Jumlah Item	Alpha (Importance)	Ket.	Alpha (Performance)	Ket.
Content	5	0.841	Reliabel	0.869	Reliabel
Accuracy	5	0.844	Reliabel	0.875	Reliabel
Format	5	0.890	Reliabel	0.888	Reliabel
Ease of Use	5	0.877	Reliabel	0.893	Reliabel
Timeliness	5	0.842	Reliabel	0.865	Reliabel
TOTAL (25 item)	25	0.934	Reliabel	0.941	Reliabel

Seluruh dimensi, baik pada instrumen *Importance* maupun *Performance*, menghasilkan nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70 (berkisar antara 0.841 hingga 0.941), termasuk nilai alpha keseluruhan (25 item) sebesar 0.934 untuk skala Importance dan 0.941 untuk skala Performance. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan konsisten digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

Hasil Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Analisis EUCS dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (*mean*) skor Performance pada setiap dimensi untuk menggambarkan tingkat kepuasan aktual pengguna terhadap layanan LMS Edlink. Nilai rata-rata keseluruhan (*grand mean*) skor Performance dari seluruh responden adalah 4.316, yang berdasarkan kelas interval skala Likert (rentang 1,00–5,00 dibagi 5 kategori) berada pada kategori "Sangat Puas" (interval 4,21–5,00).

Tabel 5 Rata-rata Skor EUCS per Dimensi (Seluruh Responden)

Dimensi	Rata-rata Importance	Rata-rata Performance	Gap (P-I)
Accuracy	4.277	4.247	-0.030
Content	4.247	4.247	0.000
Ease of Use	4.350	4.339	-0.011
Format	4.334	4.347	0.013
Timeliness	4.397	4.400	0.003

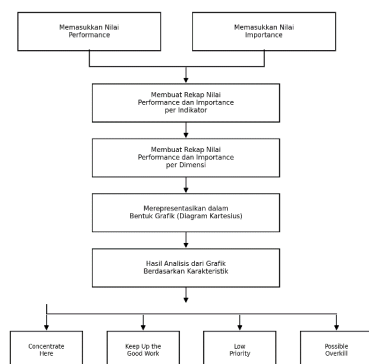
Dimensi Timeliness memperoleh rata-rata skor Performance tertinggi (4,400), menunjukkan bahwa pengguna menilai LMS Edlink cukup baik dalam hal ketepatan waktu penyajian

informasi dan kecepatan respons sistem. Sebaliknya, dimensi Content dan Accuracy memperoleh rata-rata skor Performance relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya, sehingga menjadi perhatian dalam perumusan rekomendasi perbaikan. Tabel 6 Perbandingan Gap Analysis per Dimensi – Mahasiswa dan Dosen

Dimensi	Gap Mahasiswa	Gap Dosen
Accuracy	-0.032	-0.025
Content	-0.006	0.015
Ease of Use	-0.008	-0.020
Format	0.014	0.010
Timeliness	0.008	-0.010

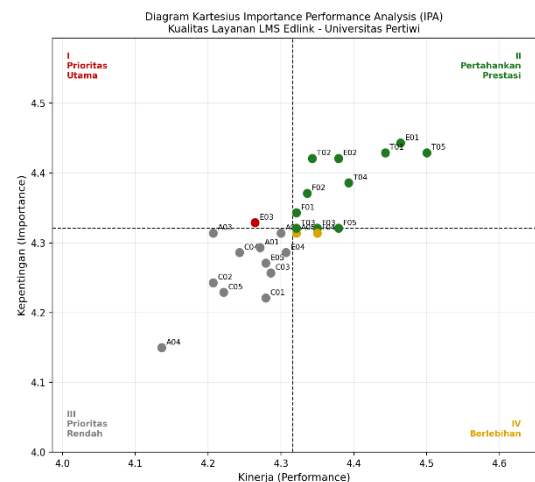
Hasil Importance Performance Analysis (IPA)

Pengolahan data menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) pada penelitian ini dilakukan melalui lima tahapan yang saling berurutan, sebagaimana digambarkan pada diagram alur berikut.



Gambar 1 Diagram Alur

Pemetaan IPA menghasilkan satu indikator pada Kuadran I, sebelas pada Kuadran II, sebelas pada Kuadran III, dan dua pada Kuadran IV. Kuadran I merupakan prioritas utama karena atribut dianggap penting tetapi kinerjanya berada di bawah rata-rata. Kuadran II perlu dipertahankan, sedangkan Kuadran III dan IV menjadi bahan pertimbangan prioritas dan efisiensi sumber daya.



Gambar 2 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)

E03 berada pada Kuadran I dengan importance 4,329 dan performance 4,264 sehingga menjadi prioritas perbaikan utama. A03 memiliki gap paling negatif, tetapi berada di Kuadran III karena importance 4,314 sedikit di bawah grand mean 4,321. Dengan demikian, A03 tetap penting sebagai prioritas berbasis gap, tetapi

urgensinya menurut IPA berada di bawah E03. T02 berada di Kuadran II sehingga kinerjanya perlu dipertahankan, meskipun gap $-0,079$ menunjukkan ruang perbaikan, pada table 7.

Tabel 5. Distribusi indikator berdasarkan kuadran IPA

Kuadran	Jumlah	Implikasi
I – Concentrate Here	1	Prioritas perbaikan utama
II – Keep Up the Good Work	11	Pertahankan kinerja
III – Low Priority	11	Bukan prioritas utama
IV – Possible Overkill	2	Evaluasi efisiensi sumber daya

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan terhadap skor kepuasan (rata-rata skor Performance) pada masing-masing kelompok responden sebagai prasyarat pemilihan metode uji beda. Mengacu pada kriteria pada Bab III, kelompok mahasiswa ($n = 100 \geq 50$) diuji menggunakan Kolmogorov-Smirnov, sedangkan kelompok dosen ($n = 40 < 50$) diuji menggunakan Shapiro-Wilk.

Tabel 6 Hasil Uji Normalitas

Kelompok	n	Uji	Statistik	Sig.	Keterangan
Mahasiswa	100	Kolmogorov-Smirnov	0.084	0.460	Normal

Kelompok	n	Uji	Statistik	Sig.	Keterangan
		Smirnov			
Dosen	40	Shapiro-Wilk	0.986	0.896	Normal

Nilai signifikansi pada kedua kelompok lebih besar dari 0,05 (Mahasiswa $p = 0.460$; Dosen $p = 0.896$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data skor kepuasan pada kedua kelompok responden berdistribusi normal. Berdasarkan hasil ini, uji beda selanjutnya dilakukan menggunakan Independent Sample T-Test.

Uji Beda (Independent Sample T-Test)

Uji beda dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan persepsi kepuasan yang signifikan antara kelompok mahasiswa dan dosen terhadap layanan LMS Edlink, dengan hipotesis sebagai berikut:

H0: Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang signifikan antara mahasiswa dan dosen terhadap LMS Edlink.

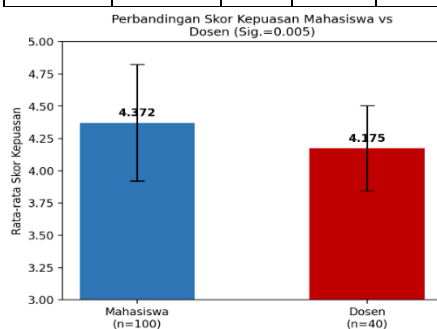
H1: Terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang signifikan antara mahasiswa dan dosen terhadap LMS Edlink.

Tabel 7 Statistik Deskriptif Skor Kepuasan per Kelompok

Kelompok	n	Mean	Std. Deviation
Mahasiswa	100	4.372	0.451
Dosen	40	4.175	0.330

Tabel 8 Hasil Uji *Levene* dan *Independent Sample T-Test*

Levene's F	Levene's Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
4.156	0.043	2.864	138	0.005



Gambar 3 Perbandingan Rata-rata Skor Kepuasan Mahasiswa vs Dosen

Hasil Uji *Levene* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.043 ($< 0,05$), yang berarti terdapat perbedaan varians antara kedua kelompok (equal variances not assumed), sehingga nilai *t* yang digunakan adalah hasil pengujian dengan asumsi varians tidak sama. Hasil *Independent Sample T-Test* menunjukkan nilai *t* sebesar 2.864 dengan signifikansi (Sig. 2-tailed)

sebesar 0.005. Karena nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti terdapat perbedaan persepsi kepuasan yang signifikan antara mahasiswa dan dosen terhadap layanan LMS Edlink. Rata-rata skor kepuasan mahasiswa (4.372) lebih tinggi dibandingkan rata-rata skor kepuasan dosen (4.175), yang mengindikasikan bahwa dosen cenderung memiliki ekspektasi dan standar penilaian yang lebih kritis terhadap kinerja LMS Edlink dibandingkan mahasiswa. Temuan ini menjawab research gap yang diidentifikasi pada Bab I sekaligus menjadi dasar penyusunan rekomendasi perbaikan yang membedakan kebutuhan kedua kelompok pengguna.

Rekomendasi Strategis

Integrasi EUCS, Gap Analysis, dan IPA menghasilkan rekomendasi yang menghubungkan prioritas statistik dengan tindakan perbaikan. Fokus utama diberikan pada E03 sebagai atribut Kuadran I, kemudian A03 dan T02 sebagai atribut dengan gap negatif besar, serta F02 sebagai pendukung aspek navigasi.

Tabel 7. Rekomendasi strategis berdasarkan integrasi EUCS, Gap Analysis, dan IPA

Prioritas	Indikator/temuan	Rekomendasi	Arah implementasi
1	E03; QI; gap -0,064.	Sederhanakan hierarki menu, kelompokkan fitur berdasarkan aktivitas, dan sediakan pencarian/shortcut.	Prioritas UI/UX dan uji usability.
2	A03; gap -0,107.	Perkuat validasi data, pemeriksaan konsistensi, dan prosedur koreksi informasi.	Fokus pada data akademik yang berisiko salah.
3	T02; gap -0,079; QII.	Evaluasi pemicu dan pengiriman notifikasi serta monitoring keterlambatan.	Pertahankan kinerja sambil menekan gap.
4	F02; gap -0,036; QII.	Standarkan label menu, posisi fungsi, dan pola navigasi.	Selaraskan dengan tugas utama mahasiswa/dosen.
5	Mean mahasiswa 4,372 vs dosen 4,175; p=0,005.	Bedakan materi sosialisasi/pelatihan dan kanal dukungan.	Evaluasi kebutuhan kedua kelompok berkala.

D. Kesimpulan

Tingkat kepuasan pengguna terhadap LMS Edlink Universitas Pertiwi berdasarkan dimensi EUCS secara keseluruhan berada pada kategori sangat puas. Dimensi Timeliness menjadi dimensi dengan penilaian kinerja terbaik, yang menunjukkan bahwa arsitektur sistem LMS Edlink cukup andal dalam

menyajikan informasi dan merespons permintaan pengguna secara cepat. Sebaliknya, dimensi Content dan Accuracy memperoleh penilaian kinerja yang relatif lebih rendah, yang mengindikasikan bahwa kelengkapan materi perkuliahan serta keakuratan data akademik (presensi dan nilai) masih sangat bergantung pada konsistensi input manual oleh dosen dan staf akademik, bukan semata-mata pada kapasitas teknis sistem.

Sumber utama ketidaksesuaian (gap) antara harapan dan kinerja aktual LMS Edlink teridentifikasi paling menonjol pada aspek keakuratan sistem dalam meminimalkan kesalahan informasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa proses sinkronisasi data antara LMS Edlink dengan sistem informasi akademik induk kemungkinan belum sepenuhnya real-time atau masih rentan terhadap kesalahan input manual, sehingga menjadi akar penyebab menurunnya kepercayaan pengguna terhadap keakuratan data yang ditampilkan.

Hasil pemetaan Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa kemudahan menemukan fitur yang dibutuhkan menjadi atribut dengan prioritas

perbaikan tertinggi (Kuadran I - Concentrate Here). Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kompleksitas struktur navigasi/menu LMS Edlink dengan model mental pengguna dalam mencari informasi, sehingga meskipun aspek ini dinilai penting oleh pengguna, pengalaman pencarian fitur belum berjalan seintuitif yang diharapkan. Sebagian besar atribut lain berada pada kuadran Keep Up the Good Work, yang berarti kinerjanya sudah sejalan dengan tingkat kepentingan yang diharapkan pengguna dan perlu dipertahankan. Integrasi hasil EUCS, Gap Analysis, dan IPA menghasilkan peta prioritas perbaikan yang komprehensif, yang menjadi dasar penyusunan rekomendasi strategis peningkatan kualitas layanan LMS Edlink, yaitu: perbaikan navigasi dan struktur menu, penguatan mekanisme validasi dan sinkronisasi data akademik, serta penyesuaian pendekatan komunikasi dan pelatihan penggunaan LMS antara kelompok mahasiswa dan dosen. Integrasi ketiga metode ini terbukti tidak hanya mampu mengukur besaran kepuasan secara statis, tetapi juga menerjemahkannya menjadi arah kebijakan perbaikan

yang terukur dan dapat ditindaklanjuti, sekaligus membuktikan bahwa pendekatan yang membedakan sudut pandang mahasiswa dan dosen menghasilkan pemahaman yang lebih kaya dibandingkan pendekatan evaluasi tunggal yang menyamaratakan seluruh pengguna.

Penelitian selanjutnya adalah Memperluas cakupan responden dosen pada penelitian berikutnya, mengingat proporsi responden dosen pada penelitian ini masih lebih kecil dibandingkan mahasiswa, sehingga generalisasi hasil pada populasi dosen dapat lebih diperkuat. Menambahkan metode analisis lanjutan seperti *Structural Equation Modeling* (SEM) atau *Partial Least Squares* (PLS-SEM) untuk menguji hubungan kausal antar dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan, tidak sebatas analisis deskriptif dan uji beda.

DAFTAR PUSTAKA

Afiyah, H., Farogi, A., & Safitri, E. M. (2024). EVALUASI KUALITAS WEBSITE LEARNING MANAGEMENT SYSTEM APIARY ACADEMY MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 12(3),

- 2830–7062.
<https://doi.org/10.23960/JITET.V12I3.4793>
- Amalia, N., Saut, J., Hapsoro, W., Widya, S., Pekalongan, P., Patriot, J., 25 Pekalongan, N., & Tengah, J. (2021). Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akademik dengan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *IC Tech: Majalah Ilmiah*, 16(1). <https://doi.org/10.47775/ICTECH.V16I1.144>
- Azhima Yoga Siswa, T., Azmi Verdikha, N., Muhammadiyah Kalimantan Timur, U., & Ir Juanda, J. H. (2021). KOMPARASI METODE E-SERVQUAL DAN EUCS UNTUK MENGANALISIS TINGKAT KEPUASAN DOSEN DALAM PERKULIAHAN ONLINE PADA MASA PANDEMI COVID-19 BERBASIS LMS DI UMKT. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 23(3), 239–250. <https://doi.org/10.33557/JURNALMATRIK.V23I3.1525>
- Bakri, R., del Val, E. B., Bado, B., & Ahmar, A. S. (2025). LOSARI: A novel R-based statistical software to facilitate students' self-regulated learning in statistics courses. *MethodsX*, 15, 103739. <https://doi.org/10.1016/J.MEX.2025.103739>
- Brawijaya, U., Ardiansyah, M. H., Ratnawati, D. E., & Rokhmawati, R. I. (2024). Analisis Kualitas Layanan Website Brawijaya Online Learning (BRONE) Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi Dan Ilmu Komputer*, 8(9), 2548–2964. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/14183>
- Garavaglia, A., & Petti, L. (2015). University Student Communities and Media Habits: From Formal LMS to Social Networks. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 197, 898–903. <https://doi.org/10.1016/J.SBSPR.2015.07.270>
- Haerani, K., Imtihan, K., Murniati, W., & Korespondensi, P. (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/JTIK.1148906>
- Kustiyahningsih, Y., & Permana, Y. (2024). Penggunaan Latent Dirichlet Allocation (LDA) dan Support-Vector Machine (SVM) Untuk Menganalisis Sentimen Berdasarkan Aspek Dalam Ulasan Aplikasi EdLink. *Teknika*, 13(1), 127–136. <https://doi.org/10.34148/TEKNIK.A.V13I1.746>
- Safira, I., Maimun, I., Studi, P., Informasi, S., Indonesia, S., Aceh, B., Banda Aceh, K., Aceh, P., & Correspondence, I. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Pemustaka Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di MIN 45 Aceh Besar. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi (JMASIF)*, 4(2), 102–114. <https://doi.org/10.59431/JMASIF.V4I2.611>
- Salsabila, S. R., Hadi Wijoyo, S., Cahya, D., & Nugraha, A. (2025). Analisis Kualitas Website E-Learning Universitas Islam Bandung (E-Kuliah) Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance

- Analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Dan Ilmu Komputer*, 9(3), 2548–2964. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/14514>
- Sholihah, R., & Indriyanti, A. D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence (JEISBI)*, 3(3), 102–109. <https://doi.org/10.26740/JEISBI.V3I3.47236>
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D. CV. Alfabeta, 1–274.
- Xu, Y., Li, J., Li, T., & Zhou, Q. (2026). Improved variable step-size LMS algorithm for mismatch suppression in multi-channel ADCs. *Microelectronics Journal*, 173, 107189. <https://doi.org/10.1016/J.MEJO.2026.107189>
- Yazid, M. A., Wijoyo, S. H., & Rokhmawati, R. I. (2019). Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) dan IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Pengembangan Teknologi Dan Ilmu Komputer*, 3(9), 8496–8505. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/6189>
- Zaini, R., Bayu Wibawa, M., Tia, D., Tb, Y., Informatika, J., Sains, F., & Teknologi, D. (2025). ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI EDLINK SEBAGAI MEDIA PEMBELAJARAN DI JURUSAN FARMASI POLTEKKES KEMENKES ACEH DENGAN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS). *JOURNAL OF INFORMATICS AND COMPUTER SCIENCE*, 11(2), 139–145. <https://doi.org/10.33143/JICS.V11I2.4949>