

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Teori

2.1.1 Analisis

Analisis merupakan suatu penyelidikan terkait peristiwa untuk mendapatkan fakta yang sesuai dengan kejadian sebenarnya. Tujuan dilakukan analisis adalah untuk memperoleh pemahaman secara mendetail mengenai suatu hal, dimana pemahaman tersebut akan dijelaskan kepada public. Analisis disini juga diperlukan untuk membantu dalam penentuan keputusan berdasarkan teori yang runtut.

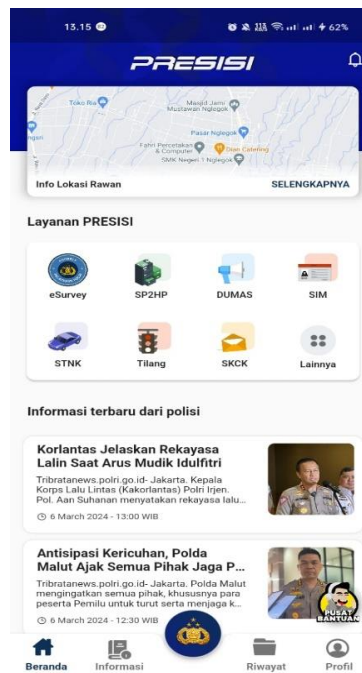
2.1.2 Data

Data adalah beberapa fakta yang dikumpulkan untuk memberikan sketsa mengenai suatu keadaan. Dalam beberapa masalah, data akan berguna untuk dasar pertimbangan, oleh karena itu seseorang yang akan membuat suatu kebijakan atau penilaian membutuhkan data. Data bisa didapatkan melalui banyak cara, dan kemudian akan diubah menjadi suatu data yang dapat mengerti oleh beberapa banyak orang. Data sangat diperlukan untuk berbagai kegiatan mulai dari penelitian hingga kehidupan sehari hari. Definisi lain data adalah sebagai hasil mengamati atau mengukur suatu variabel yang berbentuk kata atau angka.

2.1.3 POLRI Super App

POLRI Super *App* adalah aplikasi Kepolisian Republik Indonesia yang berfungsi mempermudah masyarakat dalam memilih layanan yang berbasis Mobile yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T).

Dengan adanya aplikasi POLRI Super App ini, diharap dapat membantu masyarakat seperti : daftar kendaraan dan perpanjangan STNK, perpanjangan SIM Nasional dan pembuatan SIM Internasional, pengaduan masyarakat, pengecekan E-Tilang, pembuatan dan perpanjang SKCK, dan masih banyak lainnya.



Gambar 2. 1 Aplikasi POLRI Super App

2.1.4 SKCK

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (disingkat SKCK), sebelumnya adalah Surat Keterangan Kelakuan Baik (disingkat SKKB) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Polri yang berisi catatan kejahatan seseorang mantan narapidana. Dahulu, sewaktu bernama SKKB, surat ini hanya dapat diberikan ke seseorang yang tidak atau belum pernah tercatat melakukan tindakan kejahatan atau sebagai narapidana hingga tanggal dikeluarkannya SKKB tersebut.

Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK adalah surat resmi yang berfungsi sebagai surat keterangan, diterbitkan oleh POLRI melalui fungsi Intelkam

kepada seorang pemohon atau warga masyarakat, untuk memenuhi permohonan dari pemohon atau warga masyarakat dikarenakan adanya ketentuan yang memerlukan persyaratan tersebut, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan Kepolisian yang ada tentang pemohon atau warga masyarakat tersebut. (Vide Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014). Kegunaan SKCK biasanya adalah untuk melamar pekerjaan, pengukuhan pegawai negeri maupun BUMN, penerbitan visa, bekerja di luar negeri, dan masih banyak lagi.

SKCK memiliki masa berlaku sampai dengan 6 (enam) bulan mulai tanggal diterbitkan sampai 6 (enam) bulan ke depan. Jika telah melewati masa berlaku dan bila dirasa perlu, SKCK dapat diperpanjang di Polres setempat.

Dalam rangka mendukung pelayanan yang lebih baik di era 5.0 Polri telah menyediakan fasilitas pendaftaran permohonan SKCK secara *online*, dengan cara mengunduh (download) aplikasi POLRI Super App, lalu mengunggah (*upload*) dokumen serta mengisi *form* yang tersedia sesuai dengan urutan.

2.1.5 Kepuasan Pengguna

Menurut Saputra & Kurniadi (2019) Menyatakan bahwa untuk menjaga kualitas sebuah sistem informasi diperlukan evaluasi dan faktor kepuasan pengguna merupakan salah satu landasan awal untuk melakukan evaluasi terhadap sebuah sistem. Maka dari itu kepuasan pengguna merupakan konsep kunci dalam bidang manajemen dan teknologi informasi yang menyoroti pentingnya evaluasi pengguna terhadap produk atau layanan yang masyarakat gunakan. Kepuasan pengguna tidak hanya mencerminkan sejauh mana kebutuhan dan harapan pengguna terpenuhi, tetapi

juga memengaruhi loyalitas pengguna, retensi, serta rekomendasi produk atau layanan kepada orang lain. Dalam konteks aplikasi POLRI Super App, kepuasan pengguna sangat relevan karena layanan yang efisien dan mudah digunakan dapat meningkatkan kecepatan pelayanan ke masyarakat dan lebih meningkatkan nilai kepercayaan masyarakat ke POLRI.

Untuk mengukur kepuasan pengguna, penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari 15 pertanyaan dengan skala *Likert* 5 poin (1 = sangat tidak puas, 5 = sangat puas). Pertanyaan-pertanyaan tersebut mencakup berbagai aspek kepuasan pengguna seperti :

1. Seberapa lengkap informasi yang disediakan aplikasi?
2. Seberapa akurat data yang ditampilkan dalam aplikasi?
3. Apakah tata letak aplikasi mudah dipahami?
4. Seberapa mudah Anda menggunakan aplikasi?
5. Seberapa cepat Anda mendapatkan informasi yang Anda butuhkan?

Hasil kuesioner kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi POLRI Super App.

2.1.6 Kuesioner

Kuesioner adalah salah satu contoh pengumpulan data primer. Metode ini merupakan pengambilan data secara langsung kepada responden melalui pengisian survei. Kuesioner adalah instrumen penelitian yang terdiri dari serangkaian pertanyaan yang tujuannya untuk mengumpulkan informasi dari responden.

Kuesioner dapat dianggap sebagai semacam wawancara tertulis. Dapat dilakukan secara tatap muka, maupun daring. Dengan memberikan daftar pertanyaan, jawaban yang diperoleh dari responden kemudian akan di kumpulkan menjadi sebuah data. Kemudian, data akan di olah menjadi hasil penelitian. Beberapa ahli memiliki definisi tersendiri mengenai apa itu kuesioner. Misalnya, Narbuko dan Achmadi (1999) mengatakan pengertian kuesioner adalah daftar rangkaian pertanyaan terkait suatu masalah atau bidang yang akan diteliti.

Di sisi lain, Sugiyono (2010) mengartikan kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan cara memberi responden seperangkat pertanyaan maupun pernyataan tertulis untuk dijawabnya.

Pada dasarnya, tujuan dan manfaat kuesioner adalah untuk mendapatkan sejumlah data atau informasi yang relevan dengan topik penelitian. Umumnya, Metode ini lebih banyak digunakan pada penelitian kuantitatif guna menguraikan hubungan antara variabel.

Dari jenisnya, penulis menggunakan kuesioner jenis tertutup, yaitu kuesioner dengan pertanyaan yang diberikan ialah berupa pilihan ganda atau *checklist*. Dengan begitu, responden hanya dapat menjawab pertanyaan dengan pilihan yang tersedia. Hasil kuesioner tertutup tergolong mudah diolah dan tak memakan banyak waktu.

2.1.7 Metode *End User Computing Satisfaction*

Metode EUCS merupakan sebuah metode dalam mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi *End User Computing Satisfaction*

dari sebuah sistem informasi yaitu evaluasi secara keseluruhan yang dilakukan para pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Doll & Torkzadeh mengembangkan model evaluasi ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, bentuk, waktu dan kemudahan pengguna dari sistem. Dalam EUCS terdapat 5 variabel yaitu :

1. *Content* pada variabel konten meliputi isi informasi yang disajikan aplikasi. Semakin informatif suatu aplikasi maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna yang diperoleh.
2. *Accuracy*, meliputi keakuratan data yang dimiliki aplikasi tersebut. Variabel ini dinilai dari segi akurat atau tidaknya informasi yang didapat
3. *Format*, meliputi penilaian terhadap kerapian, kejelasan, dan estetika *interface/antarmuka* aplikasi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*. Menurut Rasman(2012), menjelaskan bahwa dimensi format memiliki tujuan untuk mengukur kepuasan pengguna dari segi tampilan aplikasi.
4. *Timeliness*, meliputi penilaian terhadap kecepatan aplikasi dalam memproses masukan/*input* dari pengguna. Variabel tersebut melihat apakah informasi yang didapat sampai ke pengguna dalam waktu yang tepat.
5. *Ease of Use*, penilaian terhadap kemudahan pengguna (*user friendly*) dalam mengakses sistem.

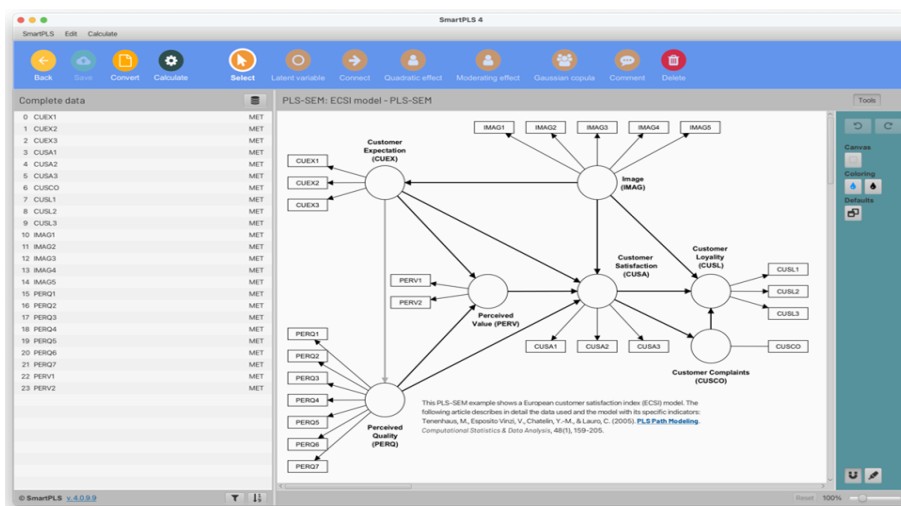
2.1.8 Partial Least Square Structural Equation Modeling

Menurut Alfa (2017), PLS-SEM merupakan salah satu teknik alternatif dalam melakukan analisis SEM dimana data yang digunakan tidak harus berdistribusi

normal multivariat. Dalam PLS-SEM nilai variabel dapat dilakukan proses estimasi dengan kombinasi linear dari variabel yang terkait.

2.1.9 SmartPLS

SmartPLS adalah salah satu perangkat lunak yang digunakan untuk melakukan analisis jalan struktural *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan fokus pada pendekatan *Partial Least Squares* (PLS).



(Sumber : smartpls.com)

Gambar 2. 2 Aplikasi SmartPLS

PLS adalah metode yang fleksibel dan dapat digunakan dengan sampel yang relatif kecil serta kompleksitas model yang tinggi. Dalam konteks skripsi Anda, SmartPLS akan memungkinkan untuk melakukan analisis statistik yang canggih untuk memeriksa hubungan antara variabel-variabel tersebut ke dalam model kepuasan pengguna aplikasi POLRI Super App, seperti kualitas sistem, kegunaan, dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

2.2 Tinjauan Pustaka

Dalam penyelesaian proposal ini, peneliti akan melakukan perbandingan terkait hasil yang pernah dilakukan beberapa peneliti terdahulu. Adapun hasil penelitian yang dijadikan perbandingan tidak lepas dari EUCS data.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Tahun Terbit	Jurnal Publisher	Hasil Jurnal
1.	Nur Laeli Rachmawati, Dwi Krisbiantoro	EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM E- LEARNING MENGGUNA KAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTI ON (STUDI KASUS : UNIVERSITA S AMIKOM PURWOKERT O)	2021	JOISM : JURNAL OF INFORMATIO N SYSTEM MANAGEME NT e-ISSN: 2715-3088 Vol. 3, No. 1 (2021)	Digunakan 100 mahasiswa aktif dan dosen sebagai sampel penelitian. Hasil penelitian terdapat 3 variabel yang menunjukkan hipotesis diterima yaitu <i>variabel content (isi), accuracy (akurat), dan ease of use</i> (kemudahan penggunaan). Variabel <i>format</i> dan <i>timeliness</i> tidak terpengaruh terhadap kepuasan pengguna

<i>(user satisfaction.</i>					
2.	Sy. Effi Daniati, Haryani Octaria, Mohd. Rinaldi Amartha, Rizki Aprianto	Evaluasi Penerapan SIMRS Dengan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) Di Instalasi Rekam Medis RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2021	2022	Community Engagement & Emergence Journal Volume 3 Nomor 2, Agustus 2022	Hasil dari penelitian aplikasi SIMRS sudah optimal tetapi ada beberapa faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi yaitu jika jaringan sedang bermasalah yang membuat proses <i>output</i> dan <i>input</i> jadi terkendala.
3.	Selvi Putri Anggraini, Suaidah	SISTEM INFORMASI SENTRA PELAYANAN PUBLIK DAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERPADU	2022	Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTSI) Vol. 3, No. 1, Maret 2022, 12-19 E- ISSN: 2746- 3699	Peneliti membuat sistem <i>e-marketplace</i> <i>online</i> . Metode pengembangan sistemnya menggunakan sistem <i>waterfall</i> dengan bahasa pemrograman <i>PHP</i> dan <i>MySQL</i> dan akan diuji

	DALAM				menggunakan <i>black</i>
	PENINGKAT				<i>box</i>
	AN				
	KUALITAS				
	PELAYANAN				
	KEPADA				
	MASYARAK				
	AT				
	BERBASIS				
	WEBSITE				
	(STUDI				
	KASUS:				
	DESA				
	ENDANG				
	MULYO)				

4.	Yoki	Implementasi	2021	JUSTIN (Jurnal	Peneliti membuat
	Firmansyah,	Metode SDLC		Sistem dan	aplikasi sistem
	Reza Maulana,	Prototype Pada		Teknologi	informasi IKM
	Muhammad	Sistem		Informasi) Vol.	berbasis web dengan
	Sony	Informasi		09, No. 3, July	menggunakan metode
	Maulana, Bobi	Indeks		2021	SDLC <i>Prototype</i> .
		Kepuasan			Bahasa pemrograman
		Masyarakat			yang digunakan
		(IKM)			adalah <i>PHP</i> ,
		Berbasis			<i>PhyMyadmin</i> dan

		Website Studi			<i>MySql.</i>
		Kasus Dinas			
		Kependudukan			
		Dan Catatan			
		Sipil			
5.	Rohmatus Sholihah, Aries Dwi Indriyanti	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)	2022	JEISBI: Volume 03 Number 03, 2022	Penelitian dilakukan dengan peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 mahasiswa di Jawa Timur. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan menggunakan software SmartPLS didapatkan hasil bahwa 93,75% pengguna aplikasi CamScanner berada dalam kategori sangat puas.
6.	Yefi Chlrasasti, I Kadek Dwi	Komparasi Algoritma Naïve Bayes	2023	JEISBI: Volume 04 Number 03,	Metode yang digunakan adalah <i>Algoritma Naïve</i>

	Nuryana	dan Random Forest Dalam Mengetahui Kepuasan Pengguna Aplikasi Jenius	2023		<i>Bayes dan Random Forest Dalam Mengetahui Kepuasan Pengguna Aplikasi Jenius. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dari hasil yang di dapat faktor yang paling berpengaruh adalah <i>Performance Expectancy</i></i>
7.	Luh Dea Damayanti, Kadek Rai Suwena, Iyus Akhmad Haris	ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS	2019	Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha Volume 11 No. 1 Tahun 2019	Penelitian dilakukan dengan mengambil 150 sampel sebagai responden. Hasil IKM secara total dari 14 indikator pelayanan pada rentang nilai IKM 2,51-3,25 dengan

		KEPUASAN			nilai konversi IKM
		MASYARAK			pada rentang 62,51-
		AT (IKM)			81,25 yang berada
		KANTOR			pada kategori baik.
		KECAMATA			
		N SAWAN			
		KABUPATEN			
		BULELENG			
8.	Aditia Angga Perdana, Meinarini Catur Utami, Qurrotul Aini	END USER COMPUTING SATISFACTI ON: MODEL ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MENGGUNA KAN PARTIAL LEAST SQUARE STRUCTURA L EQUATION MODELING (STUDI	2018	Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK), Vol. 8, No. 6, Desember 2021, hlm. 1237-1246	Penelitian ini mengambil 252 responden. Data yang dikumpulkan diolah dengan program <i>Microsoft Excel</i> 2016 serta <i>PLS-SEM</i> mengoperasikan <i>tool</i> <i>SmartPLS</i> 3.2.7. Hasilnya, terdapat 5 jalur yang diuji, H0 ditolak untuk empat variabel dan H0 diterima untuk satu variabel. Terdapat empat variabel yang berpengaruh

		KASUS)			signifikan pada kepuasan pelanggan <i>AUTO2000 Mobile</i> yaitu: <i>accuracy</i> , <i>content</i> , <i>format</i> dan <i>ease of use</i> .
9.	Pedro Donoso, Marcela Munizaga, Jorge Rivera	Measuring User Satisfaction in Transport Services: Methodology and Application	2013	Emerald Group Publishing Limited; Emerald	Tujuan jurnal Pedro dkk adalah untuk membandingkan tiga ukuran alternatif untuk memperkirakan kepuasan pengguna: <i>numerical rating</i> , <i>ordinal rating</i> , dan pilihan..
10.	Fotis Kitsios, Stavros Stefanakakis, Maria Kamariotou, Lambros Dermentzoglou	E-service Evaluation: User Satisfaction Measurement and Implications in Health Sector	2019	https://doi.org/10.1016/j.csi.2018.11.002	Tujuan artikel ini adalah penerapan metode MUSA (<i>MUlticriteria Satisfaction Analysis</i>) untuk mengukur sejauh mana kepuasan pengguna sistem <i>e-appointment</i> rumah sakit negara

Yunani di

Thessaloniki.

Pada jurnal milik Nur Laeli dan Dwi Krisbiantoro, peneliti mencoba menganalisis kepuasan pengguna sistem *E-Learning* di Universitas Amikom Purwokerto. Masalah yang di temui pengguna dari sistem *e-learning* tersebut adalah masih terdapat pengguna yang kesulitan memahami *format* (bentuk) struktur menu yang ada seperti *portfolio*, *my workspace*, *my competence*, dan *learning progress*. Digunakan 100 mahasiswa aktif dan dosen sebagai sampel penelitian. Dalam pengumpulannya peneliti menggunakan *link google form* yang dibagikan kepada responden. Hasil dari penelitian terdapat 3 variabel yang menunjukkan hipotesis diterima dan mempunyai pengaruh yang signifikan, yaitu variabel *content* (isi), *accuracy* (akurat), dan *ease of use* (kemudahan penggunaan). Variabel *format* dan *timeliness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Pada jurnal yang berjudul Evaluasi Penerapan SIMRS Dengan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Di Instalasi Rekam Medis RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2021, peneliti melakukan penyuluhan melalui tahap perencanaan, pelaksanaan, observasi, evaluasi dan refleksi. Hasil dari penelitian aplikasi SIMRS sudah optimal membantu petugas menghemat waktu pelayanan kepada pasien. Faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi adalah jika jaringan sedang bermasalah yang membuat proses *output* dan *input* jadi terkendala.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Selvi Putri dan Suaidah, di tempat penelitian mereka masih terdapat banyak kesalahan dalam proses transaksi. Pengelolaan masih dilakukan secara manual. Untuk mempercepat dan mempermudah proses transaksi,

peneliti membuat sistem *e-marketplace online*. Metode pengembangan sistemnya menggunakan sistem waterfall dengan bahasa pemrograman PHP dan MySQL dan akan diuji menggunakan black box.

Penelitian selanjutnya adalah jurnal dari Yoki Firmansyah, Reza Maulana, M. Sony Maulana, dan Bobi yang melakukan penelitian di Dispendukcapil. Peneliti melihat masih banyak permasalahan pada proses survei IKM diantaranya kehilangan, kerusakan data, penyusunan dan perekapan nilai pelayanan. Untuk itu dibuatlah aplikasi sistem informasi IKM berbasis web dengan menggunakan metode *SDLC Prototype*. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah *PHP, PhyMyadmin* dan *MySql*.

Pada jurnal yang berjudul Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *CamScanner* Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* milik Rohmatas Sholihah dan Aries Dwi, peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 mahasiswa di Jawa Timur. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan menggunakan software *SmartPLS* didapatkan hasil bahwa 93,75% pengguna aplikasi *CamScanner* berada dalam kategori sangat puas.

Jurnal selanjutnya adalah jurnal milik Yefi Chlarasasti dan I Kadek Dwi Nuryana dengan judul Komparasi Algoritma *Naïve Bayes* dan *Random Forest* Dalam Mengetahui Kepuasan Pengguna Aplikasi Jenius. Dalam penelitiannya, disebutkan bahwa aplikasi Jenius yang merupakan aplikasi inovasi bank di Indonesia mendapat penilaian yang buruk yaitu 3,9 dari 5 penilaian. Keluhan yang disampaikan pengguna adalah aplikasi yang mengalami keterlambatan dalam merespon perintah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dari hasil yang di dapat faktor yang paling berpengaruh adalah *Performance Expectancy*.

Jurnal selanjutnya adalah milik Luh Dea, Kadek Rai, dan Iyus Akhmad dengan judul Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. Penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat kepuasan masyarakat terkait pelayanan di kantor kecamatan Sawan. Jumlah responden adalah 150 orang dengan menggunakan sampling *non probability* sampling dengan jenis *accidental* sampling . Pengumpulan data dilakukan dengan angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan IKM secara total dari 14 indikator pelayanan pada rentang nilai IKM 2,51-3,25 dengan nilai konversi IKM pada rentang 62,51-81,25 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan baik.

Pada penelitian selanjutnya adalah jurnal dengan judul *End User Computing Satisfaction: Model Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Menggunakan Partial Least Square Structural Equation Modeling* (Studi Kasus). Pada jurnal tersebut disebutkan bahwa AUTO2000 yaitu aplikasi servis kendaraan secara *online* masih banyak terdapat kendala dalam pengoperasiannya diantaranya *bugs* , tidak ada fitur *real-time chat* serta beberapa pengguna masih kesulitan menggunakan aplikasi. Penelitian ini mengambil 252 responden. Data yang dikumpulkan diolah dengan program *Microsoft Excel* 2016 serta *PLS-SEM* mengoperasikan *tool SmartPLS* 3.2.7. Hasilnya, terdapat 5 jalur yang diuji, H0 ditolak untuk empat variabel dan H0 diterima untuk satu variabel. Terdapat empat variabel yang berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan *AUTO2000 Mobile* yaitu: *accuracy*, *content*, *format* dan *ease of use*.

Pada jurnal yang berjudul *Measuring User Satisfaction in Transport Services: Methodology and Application* peneliti membandingkan tiga ukuran alternatif untuk memperkirakan kepuasan pengguna: *numerical rating*, *ordinal rating*, dan *choice*. Hasil penelitian menunjukkan *ordinal rating* memiliki nilai yang cukup baik dibandingkan dengan *numerical rating* dan *choice*.

Pada jurnal yang berjudul *E-service Evaluation: User Satisfaction Measurement and Implications in Health Sector* peneliti menerapkan metode metode MUSA (*MUlticriteria Satisfaction Analysis*) untuk mengukur sejauh mana kepuasan pengguna sistem *e-appointment* rumah sakit negara Yunani di *Thessaloniki* dan untuk memberikan data yang berguna kepada administrator agar dapat mengambil keputusan yang lebih baik dan menentukan karakteristik layanan mana yang perlu ditingkatkan.