

---

## **KEPUASAN PENGGUNAAN *MOBILE APPLICATION SAFEHEAVEN* SEBAGAI SOLUSI PENANGANAN KEKERASAN SEKSUAL DI KAMPUS**

**Fairuz Adilisty Hunta, Nurdiana Djamaluddin\*, Nirwanto K. Rahim**

Jurusan Keperawatan, Universitas Negeri Gorontalo, Jl. Jend. Sudirman No.6, Dulalowo Timur, Kota Tengah, Kota Gorontalo, Gorontalo 96128, Indonesia

\*[nurdiana@ung.ac.id](mailto:nurdiana@ung.ac.id)

### **ABSTRAK**

Kekerasan seksual di lingkungan kampus merupakan isu serius yang memerlukan perhatian khusus karena tingkat kejadiannya yang signifikan. *SAFEHEAVEN* merupakan sebuah aplikasi mobile yang dirancang untuk memberikan solusi melalui fitur informasi, tombol bantuan, pelaporan, konsultasi profesional, dan dukungan sebaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan mobile application *SAFEHEAVEN* sebagai intervensi penanganan masalah kekerasan seksual di lingkungan kampus. Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan cross sectional, data dikumpulkan dari 394 mahasiswa aktif Universitas Negeri Gorontalo menggunakan kuesioner End User Computing Satisfaction (EUCS). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden merasa puas terhadap aplikasi *SAFEHEAVEN* dengan rata-rata skor kepuasan sebesar 3,45 (kategori puas). Nilai kepuasan berdasarkan dimensi EUCS adalah sebagai berikut: Content (3,40) kategori puas, Accuracy (3,45) kategori puas, Format (3,42) kategori puas, Ease of use (3,51) kategori sangat puas dan Timeliness (3,44) kategori puas. Secara umum pengguna merasa puas dengan mobile application *SAFEHEAVEN* yang menunjukkan bahwa aplikasi ini dapat digunakan dalam menangani masalah kekerasan seksual di lingkungan kampus dengan rancangan aplikasi yang ada. Penelitian mendatang disarankan sebaiknya melibatkan pendekatan kualitatif untuk memahami perspektif responden secara mendalam dan melibatkan pengguna dalam perancangan fitur aplikasi serta memperluas kompatibilitas perangkat agar lebih inklusif.

Kata kunci: kekerasan seksual; kepuasan pengguna; *SAFEHEAVEN*

## ***USER SATISFACTION USING SAFEHEAVEN MOBILE APPLICATION AS A CAMPUS SEXUAL VIOLENCE SOLUTION***

### **ABSTRACT**

*Sexual violence in campus environments is a significant issue requiring specific attention due to its high prevalence. SAFEHEAVEN is a mobile application designed to offer solutions through features such as information dissemination, emergency assistance buttons, reporting, professional consultations, and peer support. This study aims to evaluate user satisfaction with the SAFEHEAVEN mobile application as an intervention for addressing sexual violence issues in campus settings. The study employed a quantitative descriptive method with a cross-sectional approach. Data were collected from 394 active students at Universitas Negeri Gorontalo using the End User Computing Satisfaction (EUCS) questionnaire. The findings reveal that respondents were generally satisfied with the SAFEHEAVEN, with an average satisfaction score of 3.45 (categorized as satisfied). Satisfaction scores based on the End User Computing Satisfaction (EUCS) dimensions were as follows: Content (3.40) categorized as satisfied, Accuracy (3.45) categorized as satisfied, Format (3.42) categorized as satisfied, Ease of Use (3.51) categorized as very satisfied, and Timeliness (3.44) categorized as satisfied. Overall, users expressed satisfaction with the SAFEHEAVEN mobile application, indicating that the application's design effectively addresses issues of sexual violence in campus environments. Future studies should incorporate qualitative approaches to gain deeper insights into user perspectives, involve users in the feature design process, and expand devicecompatibility to enhance inclusivity.*

*Keywords: SAFEHEAVEN; sexual violence; user satisfaction*

### **PENDAHULUAN**

Kekerasan seksual di lingkungan kampus telah menjadi isu yang mendesak dan memerlukan perhatian serius dari berbagai pihak. Data dari Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak menunjukkan bahwa pada tahun 2023, terdapat 338.496 kasus kekerasan berbasis gender terhadap

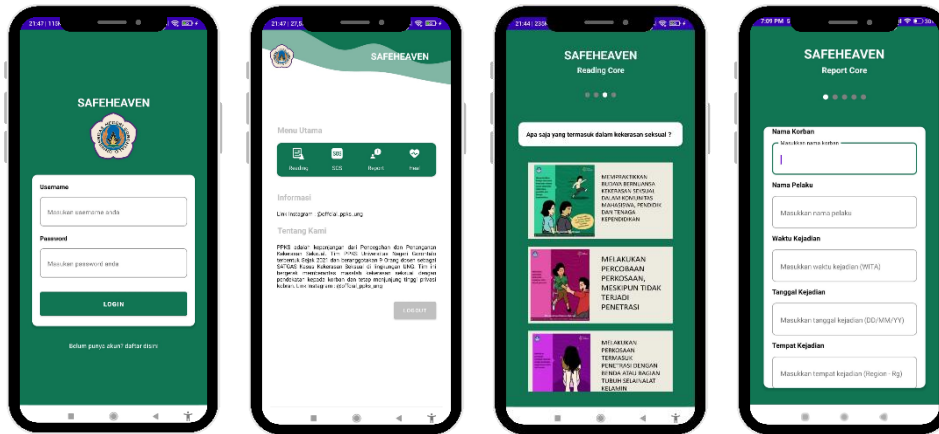
perempuan, dengan kampus sebagai salah satu lokasi dengan angka kejadian tertinggi, mencapai 35% dari total kasus. Peningkatan ini mencerminkan adanya budaya permisif yang sering kali mengabaikan atau meremehkan isu kekerasan seksual, serta kurangnya penegakan hukum yang efektif di lingkungan Pendidikan (Virgitasari & Irawan, 2022).

Salah satu tantangan utama dalam penanganan kekerasan seksual di kampus adalah rendahnya tingkat pelaporan oleh korban. Banyak mahasiswa yang merasa tertekan untuk melaporkan insiden kekerasan seksual karena berbagai alasan, termasuk stigma sosial, ketidakpercayaan terhadap sistem pelaporan, dan kekhawatiran akan privasi, terutama ketika melibatkan dosen atau pihak berwenang lainnya (Rizqullah & Utami, 2023). Hasil wawancara dengan mahasiswa menunjukkan bahwa 6 dari 10 mahasiswa mengaku sering kali mengalami kesulitan dalam melaporkan kejadian kekerasan seksual, yang sering kali terjadi secara tiba-tiba. Hal ini menciptakan kesenjangan antara jumlah kasus yang terjadi dan yang dilaporkan, sehingga menyulitkan pihak berwenang dalam mengambil langkah-langkah pencegahan yang efektif. Dalam konteks ini, teknologi, khususnya aplikasi mobile, menawarkan potensi besar untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi dalam penanganan masalah kekerasan seksual. Aplikasi seperti SAFEHEAVEN dirancang untuk memberikan platform yang aman dan mudah diakses bagi mahasiswa untuk melaporkan insiden kekerasan seksual secara anonim. Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan informasi edukatif mengenai kekerasan seksual, serta fitur darurat yang dapat membantu korban dalam situasi kritis. Namun, untuk memastikan efektivitas aplikasi ini, penting untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur dan layanan yang disediakan.

Pengukuran kepuasan pengguna terhadap aplikasi mobile dalam penanganan masalah kekerasan seksual sangat penting untuk beberapa alasan (Smith, 2019). Pertama, tingkat kepuasan pengguna dapat memberikan indikasi seberapa efektif aplikasi tersebut dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, yang dalam hal ini adalah mahasiswa. Dengan memahami aspek-aspek yang disukai dan tidak disukai oleh pengguna, pengembang aplikasi dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan fungsionalitas dan pengalaman pengguna. Kedua, kepuasan pengguna yang tinggi dapat berkontribusi pada peningkatan tingkat pelaporan kasus kekerasan seksual, karena pengguna yang merasa nyaman dan puas dengan aplikasi lebih cenderung menggunakannya untuk melaporkan insiden (Golo et al 2023). Selain itu, evaluasi kepuasan juga dapat membantu dalam mengidentifikasi fitur-fitur yang mungkin kurang efektif atau kurang dimanfaatkan, sehingga dapat dilakukan pengembangan lebih lanjut untuk memastikan aplikasi benar-benar menjadi alat yang berguna dalam pencegahan dan penanganan kekerasan seksual di lingkungan kampus (Anshari et al 2023). Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi mobile dalam penanganan masalah kekerasan seksual di lingkungan kampus. Dengan memahami pengalaman dan persepsi mahasiswa terhadap aplikasi ini, diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan lebih lanjut dari aplikasi serta strategi pencegahan kekerasan seksual di kampus.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan jenis rancangan penelitian *cross-sectional*. Tempat penelitian dilaksanakan di Universitas Negeri Gorontalo (UNG) pada bulan Oktober – November 2024. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode proporsional dan *stratified random sampling*. Subjek penelitian berjumlah 394 orang mahasiswa aktif UNG yang terbagi di sebelas (11) fakultas di kampus tersebut.



Gambar 1. Mobile Application SAFEHEAVEN

Instrumen yang digunakan berupa kuesioner kepuasan pengguna, yakni *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988. Kuesioner EUCS dalam penelitian ini telah diterjemahkan dalam bahasa Indonesia oleh Fitriansyah & Harris dan diuji validitas serta reliabilitasnya oleh peneliti dengan mengambil 30 orang dari populasi yang sama namun tidak termasuk sampel. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai korelasi Product Moment Pearson berada dalam rentang 0,729–0,870, yang mengindikasikan bahwa kuesioner valid. Sementara itu, nilai Cronbach’s Alpha sebesar 0,858, menunjukkan bahwa kuesioner reliabel. Kuesioner EUCS terdiri dari 13 pertanyaan yang menggunakan skala Likert 1–4 (1 = sangat tidak puas, 2 = tidak puas, 3 = puas, 4 = sangat puas). Penilaian tingkat kepuasan dihitung berdasarkan rata-rata skor, dengan kategori sebagai berikut: 0–1,5 = sangat tidak puas; >1,5–2,5 = tidak puas; >2,5–3 = netral; >3–3,5 = puas; >3,5–4 = sangat puas. Penulis juga melakukan wawancara singkat pada saat pengisian kuisisioner dengan menanyakan pertanyaan terbuka terkait kesan yang didapatkan saat menggunakan aplikasi serta menyediakan kotak saran *anonymus* pada kuisisioner penelitian sebagai bentuk pengembangan aplikasi melalui feedback yang didapatkan. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel kepuasan pengguna. Hasil analisis data disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan persentase untuk karakteristik responden. Sementara analisis kepuasan pengguna ditampilkan dalam bentuk nilai *mean*.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan Tabel 1. Subjek penelitian sebanyak 394 responden menunjukkan mayoritas berusia 21 tahun (35%) dan berjenis kelamin perempuan (76,9%). Sebagian besar responden berasal dari Fakultas Olahraga dan Kesehatan (15,2%). Responden tersebar merata sesuai stratifikasi populasi pada setiap fakultas. Dari segi semester, responden yang mendominasi adalah mahasiswa semester 7 dengan proporsi 40,6%. Distribusi data menunjukkan karakteristik responden telah memenuhi kriteria penelitian.

Tabel 1. Karakteristik Responden Pengguna Mobile Application SAFEHEAVEN

Karakteristik Responden	f	%
Usia		
17 tahun	6	1,5
18 tahun	35	8,9
19 tahun	54	13,7
20 tahun	111	28,2
21 tahun	138	35
22 tahun	44	11,2
23 tahun	6	1,5

Karakteristik Responden	f	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	91	23,1
Perempuan	303	76,9
Fakultas		
Fakultas Ilmu Pendidikan	44	11,2
Fakultas Matematika dan IPA	52	13,2
Fakultas Ilmu Sosial	39	9,9
Fakultas Sastra dan Budaya	24	6,1
Fakultas Teknik	48	12,2
Fakultas Pertanian	29	7,4
Fakultas Olahraga dan Kesehatan	60	15,2
Fakultas Ekonomi	58	14,7
Fakultas Hukum	25	6,3
Fakultas Perikanan Ilmu Kelautan	12	3,0
Fakultas Kedokteran	3	0,8
Semester		
Semester 1	45	11,4
Semester 3	65	16,5
Semester 5	105	26,6
Semester 7	160	40,6
Semester 9	19	4,8

Tabel 2.  
Tingkat Kepuasan Pengguna *Mobile Application SAFEHEAVEN*

Indikator/Dimensi EUCS	Mean	Tingkat Kepuasan
<i>Content</i>	3.40	Puas
<i>Accuracy</i>	3.445	Puas
<i>Format</i>	3.45	Puas
<i>Ease of use</i>	3,51	Sangat Puas
<i>Timeliness</i>	3,49	Puas
Kepuasan Penggunaan	3.45	Puas

Hasil tingkat kepuasan pengguna dapat dilihat pada Tabel 2. Pengambilan data kepuasan pengguna dilakukan selama 3 minggu. Pada Tabel 2 didapatkan bahwa secara keseluruhan responden merasa puas terhadap penggunaan *mobile application SAFEHEAVEN* karena berdasarkan nilai rata-rata kepuasan total didapatkan skor 3,45 yang termasuk dalam kategori puas. Pada kelima dimensi EUCS, skala kepuasan menunjukkan pada tingkat puas dan sangat puas. Dari kelima dimensi tersebut, nilai rata-rata kepuasan paling tinggi terdapat pada dimensi *ease of use* dengan nilai rata-rata kepuasan 3,51. Sedangkan nilai rata-rata kepuasan terendah, tampak pada dimensi *content* dengan nilai 3,40.

Berdasarkan tabel 2, tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *SAFEHEAVEN* secara umum berada pada kategori puas dengan nilai *mean* berkisar antara 3,33 hingga 3,51. Dimensi *Content* menunjukkan bahwa informasi dalam aplikasi dinilai relevan, mudah dipahami, lengkap, dan jelas, dengan rata-rata tingkat kepuasan puas (*mean* 3,33–3,48). Pada dimensi *Accuracy*, informasi dinilai akurat dan setiap menu menampilkan halaman sesuai kebutuhan, juga dengan tingkat kepuasan puas (*mean* 3,41–3,48). Dimensi *Format* memperoleh penilaian puas untuk desain warna, *layout*, dan struktur menu (*mean* 3,38–3,49). Dimensi *Ease of use* mendapatkan penilaian sangat puas dengan *mean* 3,51, mencerminkan kemudahan penggunaan dan aksesibilitas aplikasi. Terakhir, dimensi *Timeliness* juga berada dalam kategori puas, menunjukkan informasi yang cepat dan terkini terkait masalah kekerasan seksual (*mean* 3,49). Secara keseluruhan, aplikasi *SAFEHEAVEN* berhasil memenuhi ekspektasi pengguna di berbagai aspek.

Tabel 3.

## Tingkat Kepuasan Pengguna untuk Setiap Pertanyaan pada Dimensi EUCS

Dimensi	No	Item Pertanyaan	Mean	Tingkat Kepuasan
<i>Content</i>	1	Isi dari informasi di aplikasi <i>SAFEHEAVEN</i> sesuai kebutuhan Anda.	3,33	Puas
	2	Isi dari informasi di aplikasi <i>SAFEHEAVEN</i> mudah dipahami.	3,48	Puas
	3	Isi dari informasi di aplikasi <i>SAFEHEAVEN</i> sudah lengkap.	3,33	Puas
	4	Isi dari informasi di aplikasi <i>SAFEHEAVEN</i> sangat jelas.	3,47	Puas
<i>Accuracy</i>	5	Aplikasi <i>SAFEHEAVEN</i> sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat.	3,41	Puas
	6	Setiap link (menu) di aplikasi <i>SAFEHEAVEN</i> yang Anda klik selalu menampilkan halaman informasi yang sesuai.	3,48	Puas
<i>Format</i>	7	Desain tampilan aplikasi <i>SAFEHEAVEN</i> memiliki pengaturan warna yang menarik.	3,38	Puas
	8	Desain atau tampilan aplikasi <i>SAFEHEAVEN</i> memiliki layout (tata letak) yang memudahkan pengguna.	3,49	Puas
	9	Desain tampilan aplikasi <i>SAFEHEAVEN</i> memiliki struktur menu yang mudah dipahami.	3,47	Puas
<i>Ease of use</i>	10	Aplikasi <i>SAFEHEAVEN</i> sangat mudah digunakan.	3,51	Sangat Puas
	11	Aplikasi <i>SAFEHEAVEN</i> mudah diakses di mana saja dan kapan saja.	3,51	Sangat Puas
<i>Timeliness</i>	12	Informasi tentang masalah kekerasan seksual di lingkungan kampus yang Anda butuhkan dengan cepat, diperoleh melalui aplikasi <i>SAFEHEAVEN</i> .	3,49	Puas
	13	Aplikasi <i>SAFEHEAVEN</i> menampilkan informasi yang terbaru tentang masalah kekerasan seksual di lingkungan kampus	3,49	Puas

Hasil penelitian menggambarkan bahwa pengguna merasa puas terhadap penggunaan *mobile application SAFEHEAVEN* secara keseluruhan. Merujuk pada konsep kepuasan, hal tersebut menunjukkan bahwa *mobile application SAFEHEAVEN* telah memenuhi harapan dan keinginan responden serta kerja aplikasi tersebut telah memenuhi ekspektasi. Sehingga ketika ekspektasi terpenuhi, tingkat kepuasan pengguna akan meningkat ketika menggunakan produk tersebut.

Berdasarkan hasil analisis data, tingkat kepuasan pengguna terhadap dimensi *content* pada *mobile application SAFEHEAVEN* menunjukkan kategori puas. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang disajikan dalam aplikasi *SAFEHEAVEN* telah cukup lengkap, jelas, bahkan mudah dipahami serta sesuai dengan kebutuhan para pengguna. Sebagai pelengkap penelitian ini, wawancara yang dilakukan kepada responden saat penelitian juga menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa isi informasi di aplikasi *SAFEHEAVEN* sangat membantu dan relevan. Responden mengungkapkan bahwa aplikasi ini menyediakan panduan dan informasi melalui fitur *Reading Core* yang komprehensif serta sesuai dengan harapan dan kebutuhan dalam menangani masalah kekerasan seksual. Semakin komplis dan terstrukturnya suatu sistem, semakin besar pula kepuasan yang dirasakan pengguna.

Hasil penelitian ini selaras dengan temuan Sari, dkk (2019) mengenai aplikasi *ANCY Care*, di mana tingkat kepuasan pengguna dalam dimensi *content* berada dalam kategori puas. Ini menunjukkan bahwa informasi yang diberikan dalam aplikasi *ANCY Care* mampu memenuhkan kebutuhan pengguna secara efektif. Sejalan dengan penelitian Anshari, dkk (2023) terkait aplikasi *Cavixation* menemukan bahwa pengguna mengaku puas terhadap *content* aplikasi tersebut, yang dinilai menyeluruh, berguna, bermutu sesuai kebutuhan, dan bebas dari kesalahan. Dengan kata lain, penyediaan informasi yang akurat dan relevan menjadi faktor penting yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Cavixation*. Hal ini mempertegas bahwa informasi yang lengkap, berkualitas, dan sesuai kebutuhan pengguna menjadi kunci utama untuk meningkatkan kepuasan pengguna pada *mobile application*.

Hasil analisis pada dimensi *content* menunjukkan bahwa aplikasi *SAFEHEAVEN* masih kurang memuaskan pada beberapa responden. Hal ini menggambarkan bahwa informasi yang disajikan dalam

aplikasi *SAFEHEAVEN* masih kurang sesuai dengan keinginan responden tersebut. Ditinjau dari data demografis, ketidakpuasan terhadap aspek ini berasal dari berbagai latar belakang fakultas atau jenis pendidikan. Hal ini sesuai dengan penelitian oleh Fatima dan Zia pada tahun 2022 menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti latar belakang pendidikan dan lingkungan sosial dapat memengaruhi pengalaman mahasiswa terkait kekerasan di institusi pendidikan. Penelitian ini menekankan bahwa mahasiswa dari jurusan tertentu mungkin memiliki pemahaman yang berbeda tentang kekerasan seksual, yang pada gilirannya memengaruhi bagaimana mereka mengevaluasi aplikasi yang dirancang untuk pencegahan kekerasan seksual. Misalnya, mahasiswa yang belajar di jurusan yang lebih berfokus pada studi gender atau psikologi mungkin lebih peka terhadap isu-isu kekerasan seksual dan lebih kritis terhadap efektivitas aplikasi tersebut. Penelitian lain oleh Waling, dkk (2022) menyoroti bahwa pemahaman dan sikap mahasiswa terhadap kekerasan seksual dapat bervariasi berdasarkan jurusan mereka, yang memengaruhi bagaimana mereka menggunakan aplikasi pencegahan kekerasan seksual. Penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa dari latar belakang yang berbeda mungkin memiliki ekspektasi yang berbeda terhadap informasi yang disajikan dalam aplikasi, yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan.

Dimensi *content* memiliki mean terendah jika disandingkan dengan dimensi lain. Hal tersebut mengindikasikan bahwa isi *content* aplikasi *SAFEHEAVEN* masih perlu ditingkatkan sehingga dapat memberikan informasi yang maksimal dalam pencegahan masalah kekerasan seksual. Temuan ini selaras dengan penelitian Meiyana, dkk (2023) yang juga mencatat bahwa dimensi *content* pada sistem informasi rumah sakit memperoleh nilai kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dimensi EUCS lainnya. Perbedaan ini bisa disebabkan oleh kompleksitas konten kesehatan yang sering kali memerlukan penyampaian informasi yang beragam agar pengguna dari berbagai latar belakang dapat memanfaatkannya dengan baik. Dengan pengembangan yang berfokus pada kedalaman konten, *mobile application SAFEHEAVEN* dapat terus meningkatkan kualitas layanannya demi memenuhi ekspektasi pengguna di masa mendatang.

Berdasarkan hasil analisis data, tingkat kepuasan pengguna terhadap dimensi *accuracy* pada aplikasi *mobile SAFEHEAVEN* berada pada kategori puas Artinya, aplikasi *SAFEHEAVEN* dianggap cukup benar dan akurat dalam menyajikan informasi yang telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Hasil ini juga didukung oleh wawancara pada saat penelitian, di mana para responden menyatakan bahwa *accuracy* informasi dalam *Reading Core* pada aplikasi ini membuat mereka merasa lebih percaya dan nyaman dalam menggunakannya. Informasi yang akurat menjadi faktor penting yang tidak hanya membantu pengguna dalam pengambilan keputusan tetapi juga memperkuat kepercayaan mereka terhadap aplikasi.

Penemuan ini di dukung oleh penelitian Castillo, dkk (2022), yang menunjukkan bahwa *accuracy* adalah faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna di sistem perdagangan digital. Persepsi akurasi ini berperan besar dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem secara keseluruhan. Dalam bidang kesehatan, Alfiansyah, dkk (2020) juga menemukan bahwa *accuracy* pada Rekam Medis Elektronik (RME) sangat penting, karena informasi yang akurat berkontribusi langsung terhadap pengambilan keputusan yang efektif, sehingga berdampak pada kepuasan pengguna. Ketika pengguna merasa bahwa informasi yang mereka terima akurat, hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan mereka terhadap sistem, tetapi juga menciptakan pengalaman pengguna yang positif secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil analisis data, tingkat kepuasan pengguna pada dimensi *format* di *mobile application SAFEHEAVEN* berada pada kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi *SAFEHEAVEN* memiliki tampilan visual yang menarik, tata letak yang memudahkan pengguna, serta struktur menu yang mudah diakses. Wawancara saat penelitian pun mengungkapkan bahwa pengguna mengapresiasi desain aplikasi yang *user-friendly* dan nyaman di mata karena pemilihan warna yang *soft*. Ha ini menambah

kemudahan dalam menjelajahi berbagai fitur. Elemen desain yang menarik secara visual tidak hanya mempercantik tampilan aplikasi tetapi juga berkontribusi terhadap kenyamanan dan pengalaman positif bagi pengguna.

Penemuan ini sejalan dengan penelitian Setiyanto (2019) yang melakukan evaluasi kepuasan siswa dan menemukan bahwa *format* aplikasi Adobe Photoshop berkontribusi terhadap tingkat kepuasan yang tinggi. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan tampilan dan struktur antarmuka yang disediakan oleh aplikasi tersebut. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Sutanto (2019) juga menunjukkan bahwa desain antarmuka yang baik dan estetis memiliki dampak signifikan pada kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, tampilan visual dan struktur yang mudah dipahami menjadi aspek *crusial* dalam meningkatkan kepuasan pengguna pada *mobile application*.

Hasil analisis pada dimensi *format* menunjukkan bahwa aplikasi *SAFEHEAVEN* dinilai belum sepenuhnya memuaskan dalam aspek pemilihan warna yang menarik. Berdasarkan data demografis, responden yang menyatakan ketidakpuasan terhadap aspek ini mayoritas adalah mahasiswa berjenis kelamin perempuan. Temuan ini menegaskan bahwa pemilihan warna dalam aplikasi tidak hanya berfungsi sebagai elemen estetika, tetapi juga memengaruhi kemudahan penggunaan dan kenyamanan visual yang penting bagi pengguna terutama perempuan yang cenderung mencari aplikasi dengan desain menarik secara visual. Penelitian oleh Satria et al. (2023) mendukung hal ini dengan menunjukkan bahwa penggunaan media interaktif yang menarik dapat meningkatkan pemahaman dan keterlibatan pengguna terhadap materi yang disampaikan. Demikian pula, penelitian oleh Sriyeni dan Verónica (2019) menemukan bahwa elemen visual yang menarik dalam multimedia pembelajaran, seperti warna yang tepat, mampu meningkatkan minat dan pemahaman pengguna terhadap materi, bahkan pada konten yang kompleks. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi *SAFEHEAVEN* perlu memperhatikan aspek visual, termasuk pemilihan warna, guna menciptakan pengalaman pengguna yang lebih menarik dan efektif.

Berdasarkan hasil analisis data, tingkat kepuasan pengguna terhadap dimensi *ease of use* pada aplikasi mobile *SAFEHEAVEN* berada pada kategori sangat puas. Artinya, aplikasi *SAFEHEAVEN* dinilai mudah digunakan dan dipahami oleh para pengguna, sehingga tidak menimbulkan kendala dalam pengoperasiannya. Wawancara saat penelitian berlangsung juga mengungkapkan bahwa sebagian besar responden merasa aplikasi ini intuitif, dengan navigasi yang jelas dan fitur yang mudah diakses sehingga memungkinkan pengguna untuk menggunakan aplikasi tanpa hambatan. Hasil ini di dukung oleh penelitian Anshari, dkk (2023), yang menemukan bahwa pengguna aplikasi Cavixauton juga merasa puas pada dimensi *ease of use*. Pengguna aplikasi tersebut tidak mengalami kesulitan dalam mengakses berbagai fitur dan menu, yang turut berkontribusi pada tingkat kepuasan yang tinggi. *Ease of use* merupakan aspek penting dalam desain aplikasi, karena mampu menciptakan pengalaman pengguna yang positif serta meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Hasil analisis pada dimensi *ease of use* menunjukkan bahwa aplikasi *SAFEHEAVEN* dinilai belum sepenuhnya memadai untuk digunakan kapan saja dan di mana saja dalam menyajikan informasi kekerasan seksual. Berdasarkan data demografis, responden yang menyatakan ketidakpuasan terhadap aspek ini adalah mahasiswa tingkat akhir. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa tingkat akhir dengan berbagai pengalaman menggunakan aplikasi untuk mengakses informasi tentang kekerasan seksual menilai adanya aplikasi masih kurang efektif dalam penyajian informasi. Helminasari (2023) mengungkapkan bahwa meskipun terdapat kemajuan dalam meningkatkan kesadaran terhadap fenomena sosial seperti *sexting*, aplikasi yang ada masih belum mampu memberikan informasi yang cukup untuk membantu mahasiswa memahami dan mencegah kekerasan seksual secara efektif dan masih dibutuhkan media di khalayak umum seperti *champaign* dan poster. Hal ini diperkuat oleh penelitian Setyawan (2021), yang menemukan bahwa pemahaman mahasiswa terhadap isu kekerasan seksual masih rendah,

terutama di kalangan mahasiswa tingkat akhir yang umumnya berada di masa transisi menuju dunia profesional dan memiliki kebutuhan mendesak untuk mengakses informasi yang relevan. Kurangnya akses terhadap informasi yang tepat waktu dan memadai melalui aplikasi memperburuk situasi ini, sehingga mahasiswa tingkat akhir merasa tidak teredukasi secara cukup untuk menghadapi tantangan terkait isu kekerasan seksual, baik di lingkungan akademik maupun sosial.

Dari lima dimensi kepuasan pengguna aplikasi *mobile SAFEHEAVEN*, dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) mencatatkan nilai rata-rata kepuasan tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam menggunakan aplikasi *mobile SAFEHEAVEN* memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna. Temuan dari analisis Novita (2023) terhadap situs web Taspen *Easy* menggunakan metode EUCS juga mengungkapkan bahwa dimensi *ease of use* mendapat peringkat kepuasan tinggi di antara pengguna. Studi ini menunjukkan bahwa pengguna menghargai tata letak dan penyajian informasi, yang memudahkan navigasi dan pemahaman. Hasil ini sejalan dengan penelitian Pratomo (2023) yang menekankan bahwa *ease of use* pada aplikasi MyPertamina merupakan faktor penting yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, karena meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan dengan membuat informasi lebih mudah diakses dan menarik secara visual.

Berdasarkan hasil analisis data, tingkat kepuasan pengguna pada dimensi *timeliness* di aplikasi *mobile SAFEHEAVEN* tergolong dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi *SAFEHEAVEN* mampu menyajikan informasi yang dibutuhkan pengguna secara cepat dan efektif. Hasil wawancara juga di dapati bahwa pengguna merasa terbantu oleh kecepatan akses informasi di aplikasi *SAFEHEAVEN* pada seluruh fitur terlebih lagi pada *SOS Core*, yang mempermudah pengguna dalam memenuhi kebutuhan secara tepat waktu dalam mencegah masalah kekerasan seksual. Hasil ini sejalan dengan penelitian Meiyana, dkk (2023) tentang sistem informasi manajemen rumah sakit, yang menunjukkan bahwa *timeliness* sangat berperan dalam kepuasan pengguna di bidang layanan kesehatan. Penelitian Adiningsih, dkk (2022) juga mendukung temuan ini, di mana ePuskesmas dinilai positif oleh tenaga kesehatan karena kemampuannya dalam menyampaikan informasi secara tepat waktu. Selain itu, penelitian Puspitasari, dkk (2021) pada Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) menemukan bahwa pembaruan informasi yang cepat adalah faktor penting dalam menciptakan proses administrasi yang efisien dan meningkatkan kepuasan pengguna. Ketepatan waktu dalam menyajikan informasi memang menjadi kunci dalam memberikan pengalaman yang positif bagi pengguna aplikasi.

Hasil analisis pada dimensi *timeliness* menunjukkan bahwa aplikasi *SAFEHEAVEN* dinilai belum sepenuhnya memuaskan dalam menyajikan informasi terbaru mengenai isu kekerasan seksual di lingkungan kampus. Berdasarkan data demografis, responden yang menyatakan ketidakpuasan terhadap aspek ini adalah mahasiswa berjenis kelamin laki-laki. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun sebagian besar pengguna merasa kebutuhan mereka akan informasi telah terpenuhi, terdapat kelompok tertentu yang belum sepenuhnya terakomodasi. Studi yang dilakukan oleh Prihantoro dan Sugiani (2023) mengungkapkan bahwa mahasiswa, khususnya laki-laki, memiliki kebutuhan mendesak untuk mengakses informasi terkini, baik untuk keperluan akademik maupun sosial. Dengan demikian, aplikasi *SAFEHEAVEN* perlu meningkatkan ketepatan waktu dalam menyajikan informasi agar mampu memenuhi harapan pengguna, terutama mahasiswa laki-laki yang memiliki kebutuhan mendesak terhadap informasi terkini. Upaya ini dapat dilakukan melalui pengembangan fitur berbagi informasi yang relevan dan responsif, sehingga menciptakan pengalaman pengguna yang lebih inklusif dan efisien.

## **SIMPULAN**

Secara keseluruhan, pengguna aplikasi *mobile SAFEHEAVEN* merasa puas terhadap kinerja aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa *SAFEHEAVEN* telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan

para responden, serta memiliki potensi untuk berfungsi sebagai intervensi berbasis aplikasi dalam menangani isu kekerasan seksual di lingkungan kampus.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiningsih, L., Putri, P., & Boko, C. (2022). Hubungan Faktor *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Terhadap Manfaat Nyata Penerapan EPuskesmas Di Puskesmas I Denpasar Selatan. *Indonesian of Health Information Management Journal (Inohim)*, 10(2), 126-133. <https://doi.org/10.47007/inohim.v10i2.431>
- Alfiansyah, G., Fajeri, A., Deharja, A., & Swari, S. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna *Electronic Health Record* (EHR) Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) Di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes (Journal of Health Research Forikes Voice)*, 11(3), 258. <https://doi.org/10.33846/sf11307>
- Anshari, R., Lismidiati, W., & Sandhi, A. (2023). Gambaran Kepuasan Pengguna *Mobile application* Cancer Cervix Caution (Cavixaution) untuk Pengetahuan tentang Pencegahan Kanker Serviks. *Jurnal Keperawatan Klinis dan Komunitas*, Vol 7 (1), 19-28.
- Castillo, R., Villa, H., Encinas, E., Hernandez, J., & Mandocdoc, M. (2022). *End User Computing Satisfaction On Digital Trade Facilitation In The Philippines*. *Journal Of Innovation Information Technology And Application (Jinita)*, 4(1), 21-31. <https://doi.org/10.35970/jinita.v4i1.1102>
- Fatima, S. and Zia, A. (2022). Violence in educational institutions and its effects on students' achievement. *Journal of Advances in Humanities and Social Sciences*, 8(2). <https://doi.org/10.20474/jahss-8.2.2>
- Golo, Adiputra, Z., Subinarto, & Garmelia, E. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode *nd User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 4 (1) : 52-56.
- Helminasari, S., & Pasulle, K. (2023). Peningkatan kesadaran publik terhadap Fenomena Sosial Sexting sebagai Kasus Kekerasan dan Pelecehan Seksual Anak Berbasis Gender Online di Kota Samarinda. *Masyarakat Berdaya dan Inovasi*, 4(1), 28-38.
- KEMENDIKBUD. (2024, January 12). *Apa Itu kekerasan seksual? Mari gerak bersama!* Retrieved from Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi: <https://merdekadarikekerasan.kemdikbud.go.id/ppks/kekerasan-seksual/>
- Meiyana, N. S., Susanto, T., Rokhmah, D., Yunanto, R. A., & Rahmawati, I. (2023). *Analysis Of Hospital Management Information Systems Satisfaction Using The End-User Computing Satisfaction Method: A Cross-Sectional Study*. *Jurnal Keperawatan Padjadjaran*, In Press.
- Novita, I. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Website Taspem Easy Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 1-11. <https://doi.org/10.60083/jidt.v5i4.395>
- Perempuan, K. (Jakarta, 7 Maret 2024). LEMBAR FAKTA : Catatan Tahunan Komnas Perempuan Tahun 2023 "Momentum Perubahan: Peluang Penguatan Sistem Penyikapan di Tengah Peningkatan Kompleksitas Kekerasan terhadap Perempuan". *Komisi Nasional Anti Kekerasan pada Perempuan*, Hal. 1.
- Permendikbudristek. (2021). *Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 30 Tahun 2021 tentang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual di Lingkungan Perguruan Tinggi*. Jakarta.

- Pratomo, A., Harahap, M., Oswari, T., Akhirianto, P., & Widarman, A. (2023). *The Application Of End User Computing Satisfaction (Eucs) To Analyze The Satisfaction Of Mypertamina User*. *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 78-83. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v5i1.205>
- Prihantoro, E., & Sugiani, V. (2023). Whatsapp Group Dan Pengaruhnya Terhadap Pemenuhan Informasi Karier Bagi Mahasiswa Tingkat Akhir. *BroadComm*, 5(1), 50-62.
- Puspitasari, N., Tampubolon, W., & Taruk, M. (2021). Analisis Metode Eucs Dan Hot-Fit Dalam Mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg). *Sitech Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi*, 4(1), 19-28. <https://doi.org/10.24176/sitech.v4i1.6031>
- Rizqullah, M. R., & Utami, W. S. (2023). HiCare: Aplikasi Pengaduan Kekerasan Seksual berbasis Mobile. *Edumatic: Jurnal Pendidikan Informatika*, 7 (2), 396-405.
- Sari, O. N., Widyawati, W., & Lismidiati, W. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil sebagai Pengguna Aplikasi ANCY-Care di Kota Yogyakarta. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 11(1), 27-35.
- Satria, E., Efendi, G., Makmur, Z., Sofarina, S., & Daswarman, D. (2023). Pengembangan Media Interaktif Pemograman Berpikir Komputasional. *Journal on Teacher Education*, 4(3), 660-671.
- Setiyanto, S., Yasin, I. F., & Nafiuddin, A. M. (2023). Evaluasi Kepuasan Siswa Pada Aplikasi Adobe Photoshop Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*. *Jurnal Riset Sistem dan Teknologi Informasi*, 1(2), 29-37.
- Setyawan, R. (2021). *Dampak Tayangan Konten Youtube Zoya Amirin Dalam Menghadapi Trauma Akibat Pelecehan Seksual (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Mahasiswi Ilmu Komunikasi Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta)* (Doctoral Dissertation, Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta).
- Smith, J. . (2019). Understanding Sexual Harassment: A Review of the Literature. *PubMed*, 339-345.
- Sriyeni, Y., & Veronica, M. (2019). Perancangan Antarmuka Aplikasi Konversi Bilangan dan Warna Berbasis Android. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 10(2).
- Sutanto Y. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Website Manajemen Informatika dengan Metode EUCS Berbasis CMS. *Jurnal Informatika*. 2(1): 1–18
- Virgistasari, & Irawan. (2022). Pelecehan Seksual terhadap Korban Ditinjau Dari Permendikbud Nomor 30 Tahun 2021. *Media of Law and Sharia*, (3), 107-123.
- Waling, A., James, A., & Fairchild, J. (2023). Expert stakeholders' perspectives on how cisgender heterosexual boys and young men navigate sex and intimacy in Australia: A case for "heterosexual intimacies" in policy and practice. *Sexuality Research and Social Policy*, 20(1), 315-328.