

Evaluasi Kepuasan Aplikasi Pelayanan Rakyat Online Denpasar+ Menggunakan *End User Computing Satisfaction*

<http://dx.doi.org/10.28932/jutisi.v10i1.6936>

Riwayat Artikel

Received: 13 Juli 2023 | Final Revision: 02 April 2024 | Accepted: 05 April 2024

Creative Commons License 4.0 (CC BY – NC)



Ni Putu Eka Fridayanti^{✉#1}, Gede Rasben Dantes^{#2}, Gede Arna Jude Saskara^{#3}

Program studi Sistem Informasi, Universitas Pendidikan Ganesha
Jalan Udayana (Kampus Tengah), Singaraja-Bali, 81116, Indonesia

¹eka.fridayanti@undiksha.ac.id

²rasben.dantes@undiksha.ac.id

³jude.saskara@undiksha.ac.id

✉Corresponding author: eka.fridayanti@undiksha.ac.id

Abstrak — Denpasar merupakan salah satu kota yang telah menerapkan aplikasi pelayanan publik *online* (PRO Denpasar+) yang saat ini dikenal dengan nama Denpasar Prama Sewaka atau DPS. Aplikasi ini memastikan bahwa instansi yang menjadi bagiannya menjaga integritas vertikal. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti belum teridentifikasinya tingkat kepuasan penerapan di kalangan pengguna aktif. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang berfokus pada lima variabel kepuasan yakni isi (*content*), akurasi (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) yang menjadi fokus penelitian ini, yang difokuskan pada analisis evaluasi aplikasi. dan ketepatan waktu aplikasi dalam kaitannya dengan kepuasan pengguna. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi aktif yang berdomisili di Kota Denpasar sebanyak 30 responden dan 99 responden yang menggunakan prosedur pengujian *purposive*. menggunakan skala *Likert* berdasarkan skor rata-rata kepuasan pengguna untuk mengukur tingkat kepuasan masing-masing variabel dengan 14 pertanyaan. Berdasarkan rincian analisis data, rata-rata skor kepuasan masing-masing variabel adalah 4,24 untuk variabel isi, 3,73 untuk akurasi, 4,23 untuk tampilan, 4,19 untuk keramahan pengguna, dan 4,08 untuk ketepatan waktu. Secara umum, temuan ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi sangat puas dengan penggunaannya. Namun, penerapannya masih perlu dilakukan penyempurnaan melalui revisi atau perbaikan pada aplikasi. Berdasarkan hasil penelitian, disusun rekomendasi perbaikan aplikasi PRO Denpasar+ atau DPS dari capaian pada masing-masing variabel EUCS dengan mempertimbangkan skor responden yang menyatakan ketidaksetujuan atau sangat ketidaksetujuan serta masukan perbaikan yang diberikan oleh responden melalui kuesioner terbuka, dan secara keseluruhan disusun berdasarkan analisis SWOT dalam menyusun strategi pengembangan pada aplikasi dan ditindaklanjuti guna memberikan pelayanan prima untuk masyarakat.

Kata kunci— Aplikasi Pelayanan Publik; EUCS; Evaluasi; Kepuasan Pengguna Akhir

Evaluation Satisfaction Online Public Service Denpasar+ Application Using End User Computing Satisfaction

Abstract — Denpasar is one of the cities that has implemented an online public service application (PRO Denpasar+), which is currently known as Denpasar Prama Sewaka or DPS. This application ensures that the agencies that are part of it maintain vertical integrity. However, there are still some obstacles, such as the level of implementation satisfaction that has not been identified among

active users. This study emphasizes the End User Computing Satisfaction (EUCS) approach, which centers on five key factors that contribute to user satisfaction: content, accuracy, format, ease of use and timeliness in relation to user satisfaction, which focuses on application evaluation analysis. The study included 30 and 99 respondents active application users who were residents of Denpasar City were selected through purposive sampling and using a Likert scale based on the average score of user satisfaction to measure the level of satisfaction experienced by each variable with 14 questions. Based on detailed data analysis, the average satisfaction score for each variable was 4.24 for content, 3.73 for accuracy, 4.23 for format, 4.19 for user-friendliness, and 4.08 for timeliness. In general, these findings indicate that application users are very satisfied with their use. However, its implementation still needs to be refined through revisions. Recommendations for improving the application were compiled using SWOT analysis and based on the achievements of each EUCS variable, respondents' scores from those who disagreed and strongly disagreed, as well as improvement input data provided by respondents through an open questionnaire for providing excellent service to the community.

Keywords— End User Satisfaction; EUCS, Evaluation; Public Service Application.

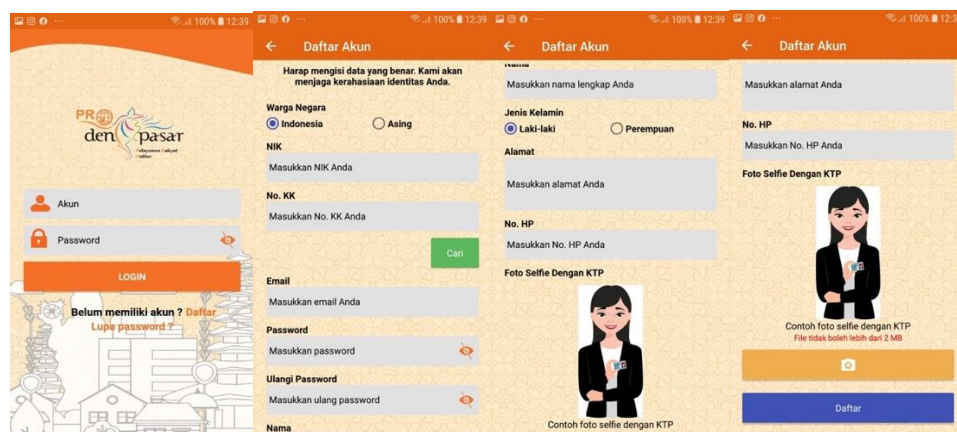
I. PENDAHULUAN

Digitalisasi telah menjadikan teknologi informasi dasar utama dalam mempermudah pekerjaan manusia dari segala aspek [1], seperti keseriusan dalam memanfaatkan infrastruktur dan transformasi dengan teknologi informasi dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan telah dituangkan dalam INPRES No. 3 Tahun 2003 dan dioptimalkan dalam Perpres RI Nomor 95 Tahun 2018 memberikan pedoman umum penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mengoptimalkan penyelenggaraan *e-government* dengan penerapan teknologi informasi pada pemerintahan.

Pemanfaatan teknologi informasi hingga penerapan SPBE dalam pemberian pelayanan terus dioptimalkan khususnya oleh Pemerintahan Kota Denpasar yang terus ditingkatkan untuk melayani masyarakat Kota Denpasar yang berjumlah 726,6 ribu jiwa [2]. Hal ini telah direalisasikan oleh Pemerintahan Kota Denpasar bersama dengan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Denpasar dengan mewadahi akses pelayanan publik bagi warga Kota Denpasar melalui sebuah aplikasi dengan branding “Denpasar dalam Satu Genggaman” yang telah terintegrasi secara vertikal dengan jajaran OPD (Organisasi Perangkat Daerah) di Kota Denpasar dengan cukup install satu aplikasi *mobile* Pelayanan Rakyat Online Kota Denpasar (PRO Denpasar+) yang saat ini bernama DPS atau Denpasar Prama Sewaka.

Berdasarkan wawancara dengan pihak Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Denpasar yang mengelola Aplikasi PRO Denpasar+ atau DPS belum pernah ada evaluasi atau penilaian terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi pasca implementasi, dan masih ada tantangan dalam penerapan aplikasi akibat keluhan pelanggan dari ulasan *Google Play Store*. Evaluasi dilakukan secara keseluruhan dari aplikasi yang terdapat beberapa kelompok menu yang tersedia pada aplikasi PRO Denpasar+ dengan diawali dengan menu *login* dan daftar akun, kemudian menu Pelayanan Rakyat Online terdapat Pengaduan Online, Panggilan Darurat, Lowongan Pekerjaan, Perijinan, Capil Online, Harga Pasar, Pusat Data, Laporan Kekerasan PA, *Safecity* Denpasar, Portal Denpasar, *City Tour*, Portal Disabilitas, Tampilan PAM. Pada menu Info Denpasar terdapat *fitur* Info Denpasar, Agenda Denpasar, dan Info Penting. Kemudian pada menu Denpasar *Sightseeing* terdapat *fitur* Wisata Alam, Wisata Budaya, Wisata Kuliner, Wisata Religi, Wisata Sejarah.

Pada Gambar 1 menunjukkan halaman awal saat mengakses aplikasi PRO Denpasar+. Pada halaman ini pengguna memasukkan akun dan *password* untuk masuk dalam sistem aplikasi atau mendaftarkan akun jika belum terdaftar.



Gambar 1. Tampilan awal login dan daftar akun



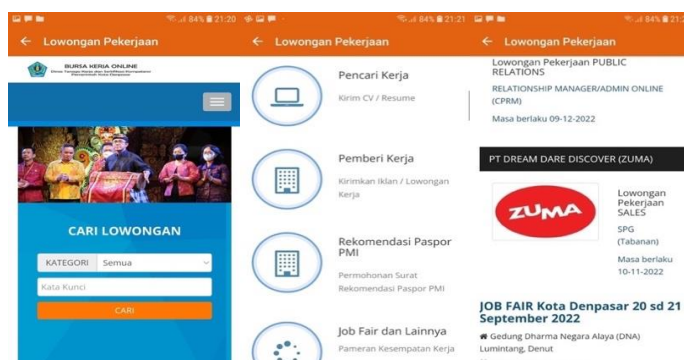
Gambar 2. Tampilan Utama Aplikasi PRO Denpasar+

Pada Gambar 2 menunjukkan halaman utama aplikasi yang terdiri atas beberapa kelompok *widget* menu yang tersedia pada aplikasi PRO Denpasar+.



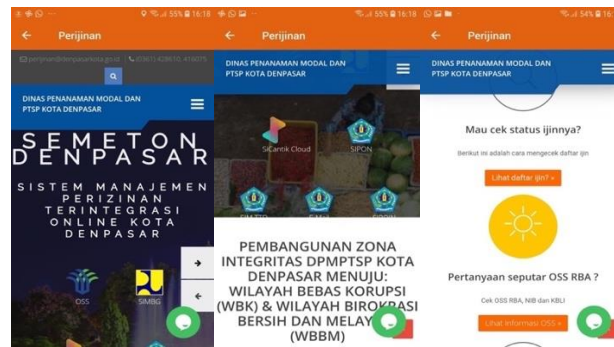
Gambar 3. Tampilan *Fitur* Pengaduan *Online*

Fitur pengaduan *online* yang ditunjukkan Pada Gambar 3 merupakan *fitur* yang dikelola oleh DISKOMINFO Kota Denpasar pada aplikasi PRO Denpasar+ yang bertujuan untuk menangani pengaduan di wilayah Pemerintahan Denpasar yang telah terhubung secara vertikal dengan Organisasi Perangkat Daerah Kota Denpasar.



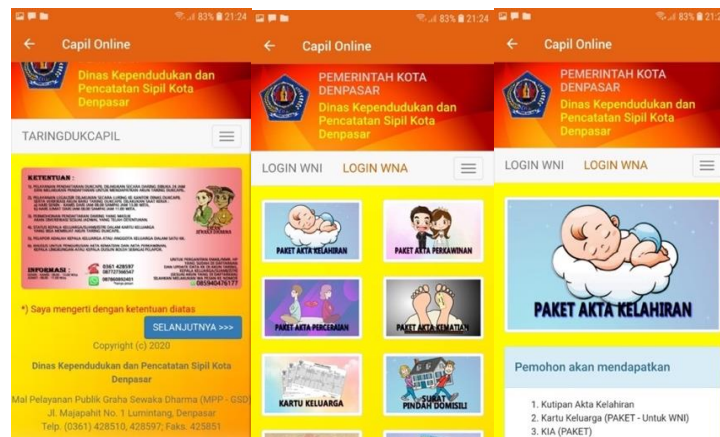
Gambar 4. Tampilan *Fitur* Lowongan Pekerjaan

Fitur Lowongan Pekerjaan yang ditunjukkan pada Gambar 4 merupakan *fitur* yang dikelola oleh Dinas Tenaga Kerja dan Sertifikasi Kompetensi Pemerintahan Kota Denpasar yang disediakan pada aplikasi PRO Denpasar+ guna membantu masyarakat atau pengguna aplikasi yang ingin mencari informasi lowongan pekerjaan di Bali khususnya daerah Kota Denpasar.



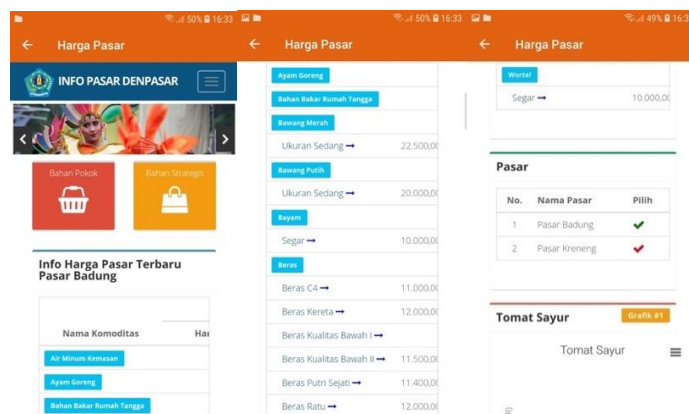
Gambar 5. Tampilan *Fitur* Perijinan

Fitur Perijinan yang ditunjukkan pada Gambar 5 merupakan *fitur* yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Denpasar, dimana disediakan pada aplikasi PRO Denpasar untuk pengguna yang ingin melakukan layanan perijinan di Kota Denpasar.



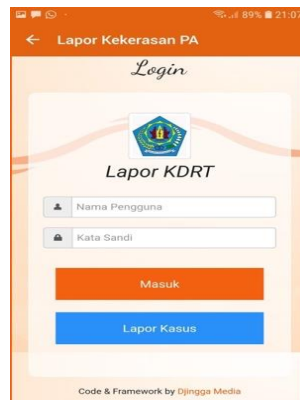
Gambar 6. Tampilan *Fitur* Capil Online

Fitur Capil Online yang ditunjukkan pada Gambar 6 merupakan *fitur* yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. Pelayanan yang tersedia seperti pembuatan akta lahir, kartu keluarga, akta pernikahan, akta perceraian, surat pindah domisili dan lainnya.



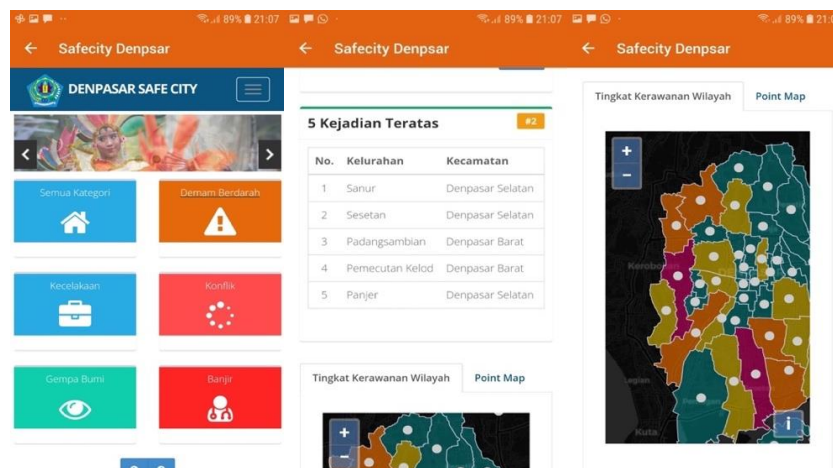
Gambar 7. Tampilan *Fitur* Harga Pasar

Fitur harga pasar yang ditunjukkan pada Gambar 7 merupakan *fitur* yang dikelola oleh Perumda Pasar Sewaka Dharma Kota Denpasar yang disediakan pada aplikasi PRO Denpasar+ untuk memberikan informasi harga pasar terbaru dari bahan pokok sampai bahan strategis.



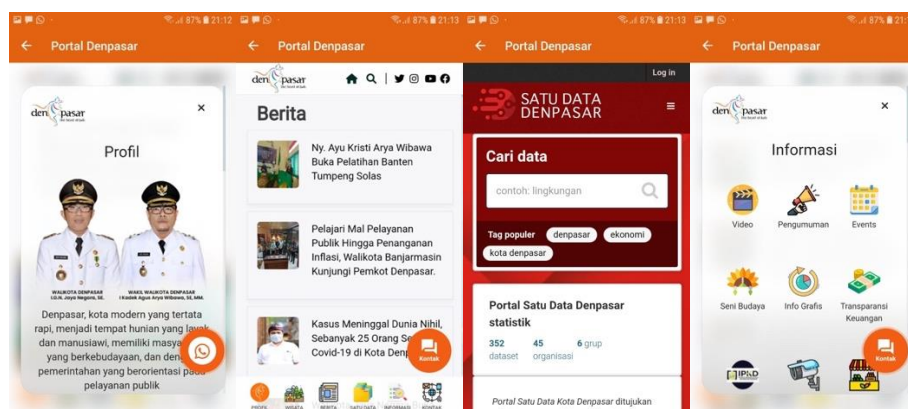
Gambar 8. Tampilan *Fitur* Lapor Kekerasan PA

Fitur Lapor Kekerasan PA yang ditunjukkan pada Gambar 8 merupakan *fitur* yang dikelola oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, dimana disediakan pada aplikasi PRO Denpasar+ untuk pengguna atau masyarakat yang mengalami kekerasan maupun KDRT dapat dilaporkan kepada pihak yang berwenang menangani kasus tersebut melalui layanan dalam *fitur* ini.



Gambar 9. Tampilan *Fitur* Safecity

Fitur Safecity Denpasar yang ditunjukkan pada Gambar 9 merupakan *fitur* yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Denpasar, dimana disediakan pada aplikasi PRO Denpasar+ untuk memberikan informasi keamanan dari Kota Denpasar baik informasi demam berdarah, kecelakaan, konflik, gempa bumi, banjir dan lainnya.



Gambar 10. Tampilan *Fitur* Portal Denpasar

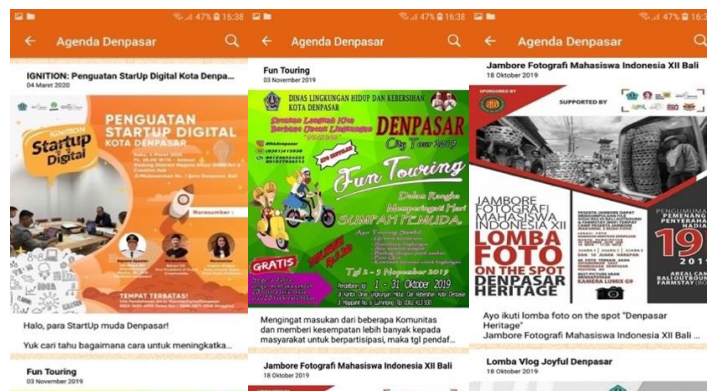
Fitur Portal Denpasar yang ditunjukkan pada Gambar 10 merupakan fitur yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Denpasar untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait berita, wisata, satu data, informasi (pengumuman, events, seni, infografis dan lainnya), dan kontak yang tersedia di Kota Denpasar menjadi satu pada fitur portal ini.



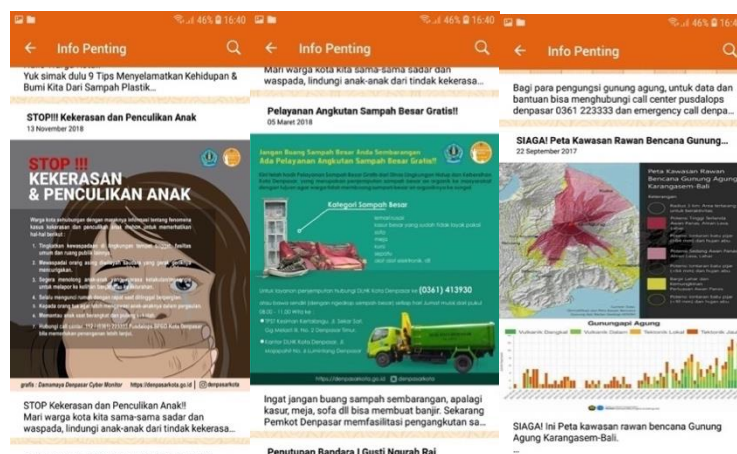
Gambar 11. Tampilan Fitur Tagihan PAM

Fitur Tagihan PAM yang ditunjukkan pada Gambar 11 merupakan fitur yang dikelola oleh Perumda Air Minum Tirta Sewaka Dharma Kota Denpasar untuk masyarakat yang ingin mengetahui informasi tagihan PAM yang harus dibayar perbulannya.

Menu pada Info Denpasar dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Denpasar untuk memberikan informasi terkait agenda yang ditunjukkan pada Gambar 12 dan fitur informasi-informasi penting bagi masyarakat untuk diketahui yang ada di Kota Denpasar yang dapat dilihat pada Gambar 13.

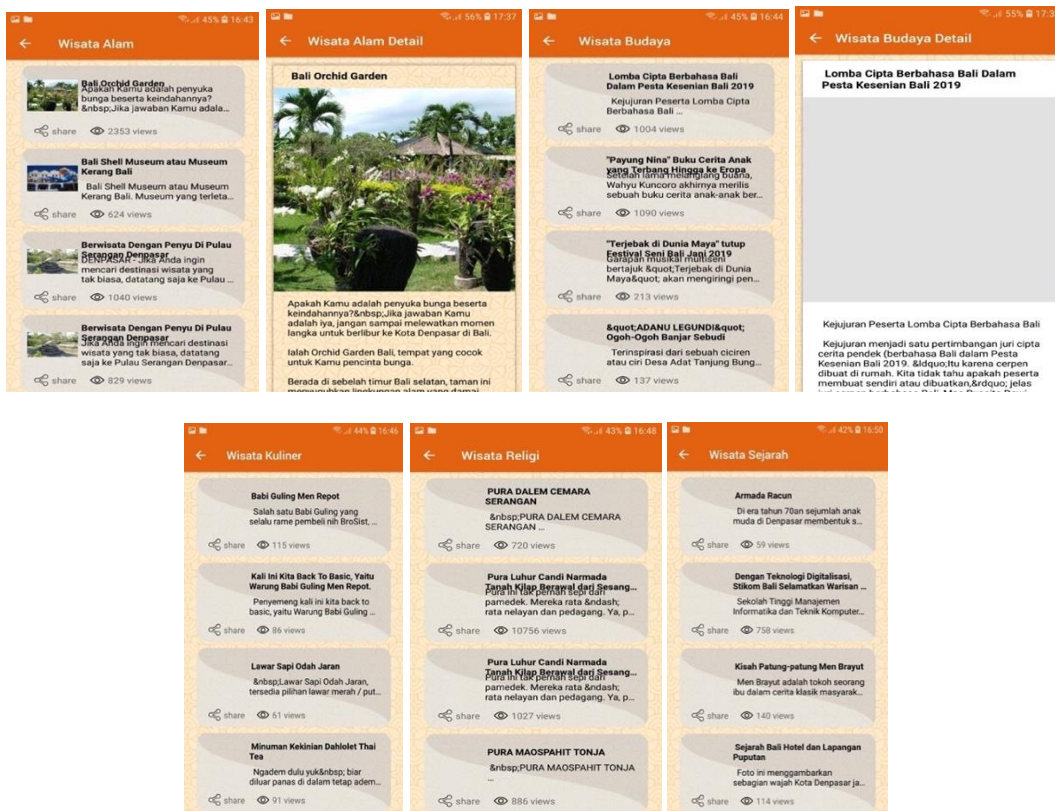


Gambar 12. Tampilan Fitur Agenda Denpasar



Gambar 13. Tampilan Fitur Info Penting

Menu Denpasar *Sightseeing* yang ditunjukkan pada Gambar 14 merupakan *fitur* yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik Kota Denpasar, dimana kedepannya akan dikelola oleh Dinas Pariwisata Kota Denpasar untuk memberikan informasi wisata khususnya di daerah Kota Denpasar seperti wisata alam, budaya, kuliner, religi, dan sejarah.



Gambar 14. Tampilan Menu Denpasar *Sightseeing*

Model *DeLone* dan *McLean* (2003) menyertakan kepuasan pengguna sebagai salah satu metrik untuk mengevaluasi kinerja sistem terkait keberhasilan dari sebuah sistem informasi [3], jika berakhir dengan ketidakpuasan pengguna pada akhirnya akan berkontribusi kegagalan pada sistem tersebut [4], maka sistem yang dijalankan tidak akan menjadi penting bagi mereka [5]. Serta dari penyelenggaraan pelayanan publik kepuasan pengguna juga menjadi salah satu tolak ukur faktor penting dalam peningkatan pelayanan kedepannya oleh pemerintah yang ditetapkan dalam pedoman umum pada Keputusan No 63 Tahun 2003 dari Menpan-RB, oleh karena Aplikasi PRO Denpasar+ yang berorientasi pada pelayanan publik secara *online* melalui sistem, sangat membutuhkan kepuasan dari penggunanya [3], guna memberikan peningkatan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Keberhasilan implementasi suatu aplikasi dan dikatakan sukses oleh pengguna dapat diukur melalui evaluasi [6]. Evaluasi sangatlah penting dilakukan pasca implementasi untuk menemukan aspek-aspek positif maupun negatif yang mendorong dan menghambat dari penggunaan aplikasi [7] [8], sehingga diperlukan sebuah evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna yang berinteraksi secara langsung terhadap aplikasi tersebut untuk dapat meningkatkan kepuasan dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan pengembangan aplikasi kedepannya [9].

Evaluasi kepuasan pengguna akhir dapat diukur dengan metode evaluasi *End User Computing Satisfaction* disingkat EUCS. Evaluasi dengan metode EUCS berfokus pada pengukuran terhadap tingkat kepuasan akhir dari pengguna yang berinteraksi langsung dengan aplikasi tertentu [10] dengan menitikberatkan pada kepuasan pengguna akhir dari keseluruhan aplikasi berdasarkan variabel konten, akurasi, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu [10]. Serta dari hasil evaluasi dengan penggunaan metode EUCS dapat memberikan rekomendasi sebagai bahan referensi dari hasil yang diperoleh untuk pengembangan kedepannya [11].

Jika dibandingkan dengan metode evaluasi lain metode EUCS lebih memiliki keunggulan yaitu mengevaluasi dari kepuasan pengguna akhir secara keseluruhan atas sistem informasi berdasarkan pengalaman penggunaan aplikasi [12], misalnya dengan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) tidak secara keseluruhan dapat mengukur kepuasan pengguna sistem aplikasi namun lebih pada mengukur penerimaan perseorangan terhadap hadirnya sebuah sistem hanya

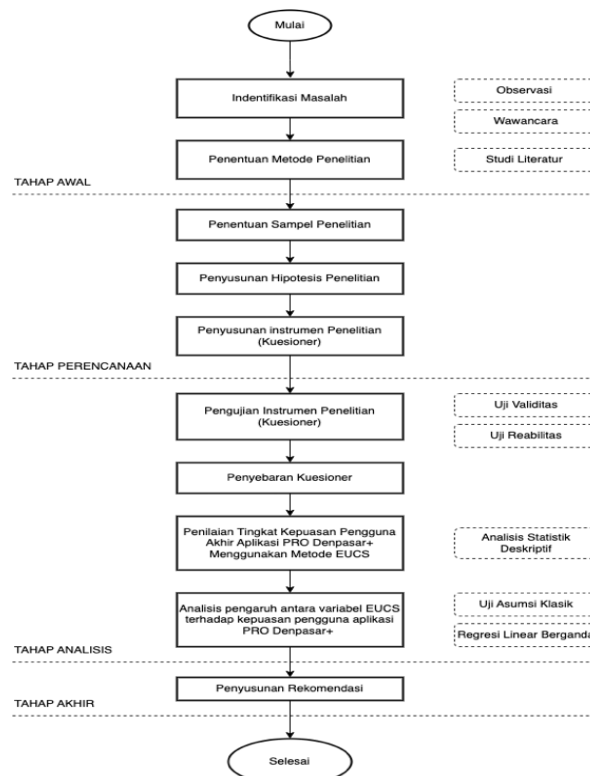
dengan dua persepsi yaitu kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan [12], pada metode ini kepuasan hanya pada penerimaan sistem secara kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan namun aspek lainnya tidak diukur dari sistem aplikasi tersebut. Kemudian metode evaluasi *E-Servqual* membandingkan ekspektasi dan persepsi untuk mengukur kualitas layanan berbasis *online* [13] dimana hanya kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan pada sistem yang dinilai. Serta pada metode *Webqual* dipakai dalam mengukur kualitas suatu *website* dari sisi persepsi pengguna akhirnya [14], sedangkan pada metode EUCS mengukur kepuasan pengguna akhir secara keseluruhan atas sistem aplikasi dan dapat memberikan rekomendasi sebagai bahan referensi dari hasil yang diperoleh untuk pengembangan kedepannya [15].

Berbagai bidang penelitian banyak yang telah menggunakan metode EUCS, seperti pada penelitian [16] menghasilkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Digital Korlantas POLRI masuk dalam kategori puas dengan kemudahan penggunaan dan ketepatan waktunya masuk kategori sangat puas. Isi, akurasi, kegunaan, dan ketepatan waktu merupakan variabel yang berpengaruh signifikan, sedangkan variabel *format* tidak berpengaruh signifikan menurut hasil penelitian [3] menggunakan metode EUCS terhadap kepuasan pengguna. Serta penelitian dari [15] yang menggunakan metode EUCS pada Sistem Informasi Desa Sidomoro dalam mengukur kepuasan pengguna menghasilkan skor 64,79 dengan kategori puas.

Berdasarkan pemaparan diatas dan urgensi dari pihak DISKOMINFO Kota Denpasar yang menyatakan sangat mengharapkan masukan-masukan dari *stakeholder* yang telah menggunakan aplikasi, dan data dari evaluasi untuk pengembangan aplikasi, maka dilakukan evaluasi atau penilaian kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi PRO Denpasar+ menggunakan metode EUCS, dengan memberikan rekomendasi perbaikan dalam pengembangan aplikasi kedepannya sehingga kepuasan pengguna dapat terus ditingkatkan selaras dengan mengoptimalkan pelayanan Pemerintah Kota Denpasar kepada masyarakat semakin prima.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dapat dilihat pada Gambar 15 adalah metode kuantitatif yaitu statistik deskriptif [17]. Berdasarkan pengolahan data yang diambil dari instrumen kuesioner sesuai dengan variabel kepuasan dari metode EUCS yang disebarakan kepada seluruh sampel penelitian yaitu dengan kriteria pengguna akhir yang pernah atau masih aktif menggunakan aplikasi PRO Denpasar+ di Kota Denpasar. Berdasarkan model penelitian yang digunakan yaitu model urutan pembuktian dengan didahului metode kuantitatif dan kemudian dilakukan proses validasi analisis kuantitatif [18] untuk mengetahui pengaruh variabel terhadap kepuasan pengguna.



Gambar 15. Tahapan Penelitian

Alur penelitian berdasarkan tahapan pada Gambar 15 lebih rinci dijelaskan sebagai berikut:

- 1) *Identifikasi Masalah* : Tahapan mengidentifikasi permasalahan berdasarkan observasi langsung dengan mengamati objek penelitian yaitu aplikasi PRO Denpasar+ berdasarkan ulasan pengguna aplikasi pada *google play store* dan memasang langsung aplikasi untuk mendapatkan gambaran awal kondisi setelah menggunakan aplikasi. Kemudian melakukan wawancara dengan pihak pengelola aplikasi untuk mendapatkan informasi yang lebih detail dari aplikasi. Serta dilengkapi dengan studi-studi literatur terhadap regulasi maupun teori, serta penelitian sebelumnya yang berhubungan seperti kajian-kajian sebelumnya.
- 2) *Penentuan Metode Penelitian* : Menentukan metode penelitian yang berasal dari pemahaman tinjauan pustaka, studi literatur yang mendukung penelitian, dan penelitian terdahulu. Penelitian yang telah dilakukan dan dipelajari menginformasikan metode EUCS yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna akhir. Metode EUCS yaitu alat ukur evaluasi terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan pada sistem aplikasi [15], berdasarkan pengalaman pengguna berinteraksi langsung dengan aplikasi tersebut dengan mengevaluasi seluruh sistem aplikasi dari 5 sisi yaitu isi konten untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan isi aplikasi, akurasi untuk mengukur pemrosesan data sistem dan akurasi pembuatan data, kemudahan penggunaan mengukur kenyamanan dalam menggunakan sistem aplikasi, seperti kemudahan akses, mudah digunakan dan dipahami, kemudian dalam sisi ketepatan waktu dalam menyediakan pengguna dengan data atau informasi yang mereka butuhkan, serta tampilan didasarkan pada tampilan sistem aplikasi atau desain antarmuka yang dihasilkan oleh sistem [10].
- 3) *Penentuan Sampel Penelitian* :
 1. *Populasi* : Tercatat 7.353 populasi pengguna aplikasi PRO Denpasar+ atau DPS yang aktif atau pernah menggunakannya..
 2. *Sampel* : Menurut Sugiyono, 2013 tidak ada dua populasi yang memiliki kecenderungan yang sama untuk dijadikan sampel pada waktu yang bersamaan, maka, metode *non-probability* sampling yang digunakan dalam penelitian ini disebut sebagai "*purposive sampling*" ketika kriteria tertentu digunakan. Kriteria responden adalah pengguna akhir yang pernah menggunakan aplikasi minimal satu kali atau sedang aktif menggunakannya [17]. Penentuan besar sampel dari populasi untuk tingkat kesalahan (0%, 1%, 5%, 10%) dengan rumus *Slovin*. Populasi yang berjumlah cukup besar yaitu 7.353 pengguna aktif maka disarankan untuk tingkat kesalahan adalah sebesar 10% [19], maka dapat diketahui jumlah sampel dari populasi dengan persamaan berikut:

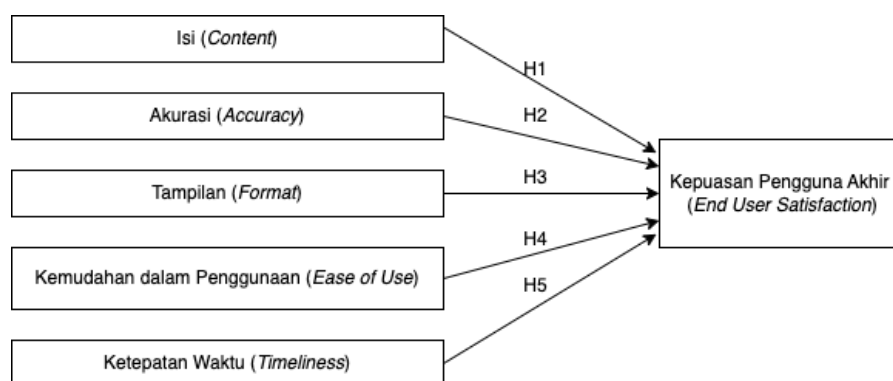
$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (1)$$

Diperoleh hasil perhitungan:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{7.353}{1+7.353(0,1)^2} = 98,65= 99 \text{ responden} \quad (2)$$

Sampel yang dipakai untuk kajian ini yaitu 99 responden yang ditentukan atas hasil perhitungan.

- 4) *Penyusunan Hipotesis Penelitian* : Hipotesis pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 16 yang berfungsi sebagai jawaban sementara sehubungan dengan pertanyaan yang diajukan [20].



Gambar 16. Hipotesis Penelitian

- 5) *Penyusunan Instrumen Penelitian* : Penyusunan instrumen penelitian (kuesioner) menurut pernyataan dari Wijaya & Dwitagama dalam [21] menyatakan kuesioner merupakan pertanyaan yang tepat yang akan dikoordinasikan kepada setiap responden saat ini, yang kemudian akan memberikan reaksi terhadap pertanyaan yang diajukan. Kuesioner dipecah

menjadi dua jenis pertanyaan yaitu pertanyaan pendahuluan untuk mengetahui identitas pengguna, layanan (*fitur*) pada aplikasi yang pernah digunakan dan lama waktu penggunaan pada aplikasi, dilanjutkan ke pertanyaan utama yang dipakai untuk menentukan seberapa puas pengguna dengan aplikasi tersebut, instrumen pada penelitian dapat dilihat seperti pada Tabel 1.

TABEL 1
KUESIONER PENELITIAN

No	Variabel	Kode /Nomor	Pertanyaan
1.	Content	C1 1 Referensi [10] [22]	Apakah aplikasi PRO Denpasar+ menghasilkan informasi pelayanan publik dan informasi publik yang tepat sesuai kebutuhan Anda?
		C2 2 Referensi [10] [22]	Apakah aplikasi PRO Denpasar+ memberikan konten informasi pelayanan publik dan konten informasi publik yang mudah Anda pahami?
		C3 3 Referensi [10] [22]	Apakah aplikasi PRO Denpasar+ memberikan laporan informasi pelayanan publik yang lengkap dengan menyajikan informasi yang beragam untuk dipilih?
		C4 4 Referensi [10] [22]	Apakah aplikasi PRO Denpasar+ memberikan informasi publik dan informasi pelayanan publik yang jelas tanpa menimbulkan pertanyaan bagi Anda?
	Open Question	5	Bagaimana saran perbaikan yang Anda inginkan dari sisi konten pada aplikasi PRO Denpasar+ kedepannya ?
2.	Accuracy	ACC1 6 Referensi [10] [22]	Apakah hasil aplikasi Denpasar+ Pro sudah sesuai dengan yang anda minta atau masukan? (Contoh: Menu navigasi aplikasi Denpasar+ PRO yang berpindah antar halaman dapat digunakan untuk mengeksekusi <i>fitur</i> dan perintah berdasarkan fungsinya.)
		ACC2 7 Referensi [10] [22]	Apakah aplikasi PRO Denpasar+ sering mengalami <i>error</i> atau kesalahan dalam proses pengolahan data ketika dioperasikan?
	Open Question	8	Bagaimana saran perbaikan yang Anda inginkan dari sisi akurasi pada aplikasi PRO Denpasar+ kedepannya ?
3.	Format	F1 9 Referensi [10] [22]	Apakah aplikasi PRO Denpasar+ memiliki tampilan desain antarmuka menarik dari segi tata letak, warna, tulisan, dan ukuran?
		F2 10	Apakah aplikasi PRO Denpasar+ sudah memberikan tampilan yang jelas, tidak buram dengan kualitas dan <i>fitur</i> mudah dikenali sehingga Anda cepat mengerti dalam pengoprasian aplikasi?
	Open Question	11	Bagaimana saran perbaikan yang Anda inginkan dari sisi tampilan pada aplikasi PRO Denpasar+ kedepannya ?
4.	Ease of Use	E1 12 Referensi [10] [22]	Apakah aplikasi PRO Denpasar+ beserta fungsi-fungsi dari <i>fitur</i> yang tersedia mudah dipahami dan digunakan dengan tanpa adanya panduan?
		E2 13 Referensi [10]	Apakah aplikasi PRO Denpasar+ mudah diakses dimana dan kapan saja?
	Open Question	14	Bagaimana saran perbaikan yang Anda inginkan dari sisi kemudahan dalam penggunaan pada aplikasi PRO Denpasar+ kedepannya
5.	Timeliness	T1 15 Referensi [10] [22]	Apakah aplikasi PRO Denpasar+ memberikan respon yang cepat berdasarkan apa yang Anda perintahkan ?
		T2 16 Referensi [10] [22]	Apakah aplikasi PRO Denpasar+ selalu menyediakan informasi yang terbaru dan terkini?
	Open Question	17	Bagaimana saran perbaikan yang Anda inginkan dari sisi ketepatan waktu pada aplikasi PRO Denpasar+ kedepannya ?
6.	End User Satisfaction	EUS1 18 Referensi [10] [22]	Apakah Anda merasa puas sebagai pengguna aplikasi PRO Denpasar+?
		EUS2 19 Referensi [10] [22]	Menurut Anda apakah layanan pada aplikasi PRO Denpasar+ sudah memenuhi kebutuhan Anda?
	Open Question	20	Bagaimana saran perbaikan yang Anda inginkan dari keseluruhan aplikasi PRO Denpasar+ kedepannya ?

Dalam mempermudah proses penelitian, setiap atribut EUCS menggunakan penilaian dengan Skala *Likert* yang dapat digunakan dalam pengukuran sikap atau persepsi pengguna [10] Skala *Likert* dan lima (lima) kategori penilaian digunakan untuk mengevaluasi persepsi pengguna yakni sangat setuju (5), setuju (4), cukup setuju (3), tidak setuju (2) dan sangat tidak setuju (1).

- 6) *Pengujian Instrumen Penelitian* : Pengujian instrumen penelitian menggunakan pengukuran validitas dan reliabilitas. Pengukuran validitas yang dilakukan terhadap apa yang seharusnya diukur, menunjukkan bahwa variabel yang diukur adalah valid [17]. Pengujian terhadap instrumen yang telah disusun dengan uji coba terpakai atau *pre-test* dengan menyebarkan kepada 30 responden diluar sampel penelitian. Menurut *Johanson* dan *Brooks*, merekomendasikan minimal 30 responden untuk pilot studi [23] dengan signifikansi 5% atau $\alpha = 0,05$, maka *r table* yang digunakan sebesar 0.361 dengan Teknik Korelasi *Pearson Product Moment*, untuk uji validitas, namun sebelum menggunakan teknik tersebut, instrumen penelitian diuji dengan formula *Gregory* penilaian pakar [24]. Pengukuran reliabilitas dilakukan setelah pengujian validitas, sehingga hanya butir instrumen yang valid saja yang diukur. Pada penelitian ini akan dilakukan uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha*. Jika nilai *Alpha* suatu variabel lebih besar dari $> 0,60$, maka dianggap dapat diandalkan dan dianggap tidak dapat diandalkan jika nilai *Alpha*-nya $< 0,60$.
- 7) *Penyebaran Kuesioner dan Pengumpulan Data* : Kuesioner disebar secara *online* dengan *Google Forms* yang dibagikan di media sosial melalui bantuan dari pihak pengelola yaitu bidang Pengelolaan Informasi Publik DISKOMINFO Kota Denpasar untuk memfasilitasi penyebaran kuesioner kepada responden. Untuk mencegah bias data selama analisis, kuesioner yang disebarluaskan akan diverifikasi sekali lagi untuk data ganda atau data yang hilang dan dimusnahkan jika ditemukan.
- 8) *Evaluasi dan Analisis Data* : Tahapan setelah data penelitian terkumpul dari penyebaran kuesioner, dilakukan penilaian tingkat kepuasan pengguna akhir aplikasi PRO Denpasar+ atau DPS menggunakan metode EUCS dan analisis mengetahui hubungan antara variabel EUCS terhadap kepuasan pengguna PRO Denpasar+.
 1. *Penilaian Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir* : Dengan menghitung skor rata-rata (*means*) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir aplikasi PRO Denpasar+ atau DPS pada setiap variabel metode EUCS, penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif kuantitatif sebagai metode analisis untuk menilai tingkat kepuasan aplikasi [25] dengan Persamaan 3 di bawah ini.

$$\text{Skor Rata}^2(\text{mean}) = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Jumlah Responden} \times \text{jumlah atribut pertanyaan}} \quad (3)$$

Interval peringkat skala numerik dimasukkan sesuai Tabel 2 untuk menghitung tingkat kepuasan berdasarkan perhitungan pada persamaan 3 [25].

TABEL 2
NILAI INTERVAL PENILAIAN NUMERIK

Interval	Kategori Persepsi Pengguna
$4,2 \leq x \leq 5$	Sangat Puas
$3,4 \leq x \leq 4,2$	Puas
$2,6 \leq x \leq 3,4$	Cukup Puas
$1,8 \leq x \leq 2,6$	Kurang Puas
$1 \leq x \leq 1,8$	Tidak Puas

Pada kategori persepsi pengguna pada Tabel 2, diperoleh nilai *mean* yang telah diketahui kemudian diubah dalam bentuk persen untuk mengetahui tingkat kepuasan dengan kategori persentasenya, berikut perhitungan nilai mean yang dipresentasikan pada persamaan 4 [21].

$$\text{Rentang Nilai} = \frac{\text{Total Skor Rata-Rata (Mean)}}{\text{Nilai Skala Tertinggi}} \times 100\% \quad (4)$$

2. *Analisis Pengaruh Variabel* : diukur dengan menggunakan regresi linear berganda, namun karena prasyarat analisis regresi linier berganda harus bebas dari asumsi klasik, prasyarat tersebut dievaluasi menggunakan asumsi klasik sebelum data diolah. Asumsi klasik membutuhkan data residual yang berdistribusi normal, tidak adanya multikolinearitas, dan tidak adanya heteroskedastisitas [26].
- 9) *Penyusunan Rekomendasi* : mengacu pada masukan rekomendasi pengguna pada kuesioner terbuka dan hasil akhir analisis setiap variabel kepuasan dari metode EUCS, dengan melihat nilai tanggapan responden terkecil dari setiap variabel, kemudian menghitung nilai jawaban responden dengan respon tidak setuju dan sangat tidak setuju, kemudian ditarik kesimpulan dari nilai tanggapan terkecil pada variabel untuk didapatkan rangkuman rekomendasi pada aplikasi

PRO Denpasar+ atau DPS [27]. Selain itu, analisis SWOT dari peluang, ancaman, kekuatan, dan kelemahan aplikasi digunakan untuk memberikan rekomendasi umum untuk aplikasi secara keseluruhan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada analisis ini, dikumpulkan tanggapan survei atas 30 serta 99 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi karena responden didistribusikan sesuai dengan teknik pengambilan sampel yang dilakukan. Rincian hasil evaluasi dari aplikasi PRO Denpasar+ dan pembahasan masing-masing variabel EUCS.

A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

- 1) *Uji Gregory* : Pengujian validasi isi yang melibatkan dua ahli dilakukan sebagai bagian dari pengembangan instrumen validitas dalam penelitian ini. Dalam evaluasi ahli pertama, 19 pertanyaan dianggap relevan dan hanya satu yang dianggap tidak relevan; pada penilaian ahli kedua, 17 pertanyaan dianggap relevan dan tiga pertanyaan dianggap tidak relevan yang telah tertuang dengan Tabel 3 dengan menggunakan Persamaan 5.

TABEL 3
HASIL PENILAIAN KEDUA PENILAI

		Penilai 2	
		Kurang Relevan (skor 1-2)	Sangat Relevan (Skor 3-4)
Penilai 1	Kurang Relevan (skor 1-2)	(A) 1	(B) 2
	Sangat Relevan (Skor 3-4)	(C) 0	(D) 17

$$\text{Validitas Isi} = \frac{D}{A+B+C+D} \quad (5)$$

Ket:

- A= Jumlah pertanyaan pada kuesioner yang menunjukkan ketidaksetujuan antara kedua penilai
- B= Jumlah pertanyaan pada kuesioner yang menunjukkan perbedaan pandang antara penilai oleh penilai 1
- C= Jumlah pertanyaan pada kuesioner yang menunjukkan perbedaan pandang antara penilai oleh penilai 2
- D= Jumlah pertanyaan pada kuesioner yang melihatkan bila kedua penilai memiliki kesepakatan yang valid

Perolehan pengujian:

$$\text{Validitas Isi} = \frac{17}{1+2+0+17} \quad (6)$$

$$\text{Validitas Isi} = \frac{17}{20} = 0,85 \quad (7)$$

Hasil koefisien validitas isi pada Persamaan 6 dan 7 instrumen tes adalah 0,85 yang tergolong cukup tinggi. Semua instrumen sekarang dapat diujicobakan karena instrumen yang dianggap tidak relevan telah diperbaiki.

- 2) *Uji Validitas Konstruksi* : Pada Tabel 4 menunjukkan hasil pengolahan dan perhitungan uji validitas dengan teknik Korelasi *Pearson Product Moment* menggunakan *Microsoft Excel* dan aplikasi SPSS.

TABEL 4
HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN

Variabel	Kode Atribut	r_{tabel} 5% (30)	r_{xy} (<i>Pearson Correlation</i>)	Hasil
Isi (<i>Content</i>)	C1	0.361	0.851	Valid
	C2	0.361	0.836	Valid
	C3	0.361	0.877	Valid
	C4	0.361	0.841	Valid
Akurasi (<i>Accuacy</i>)	ACC1	0.361	0.696	Valid
	ACC2	0.361	0.878	Valid
Tampilan (<i>Format</i>)	F1	0.361	0.923	Valid
	F2	0.361	0.918	Valid
Kemudahan dalam Penggunaan	E1	0.361	0.927	Valid

Variabel	Kode Atribut	r_{tabel} 5% (30)	r_{xy} (Pearson Correlation)	Hasil
Ketepatan Waktu (Timeliness)	E2	0.361	0.914	Valid
	T1	0.361	0.935	Valid
	T2	0.361	0.922	Valid
Kepuasan Pengguna Akhir (End User Satisfaction)	EUS1	0.361	0.944	Valid
	EUS2	0.361	0.943	Valid

- 3) *Uji Reliabilitas* : Untuk mengevaluasi validitas item pertanyaan dalam kuesioner, dilakukan uji reliabilitas dengan aplikasi SPSS dan teknik *Alfa Cronbach*. Tabel 5 menampilkan hasil uji reliabilitas.

TABEL 5
HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.936	14

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 5 nilai *alpha cronbach* dari item pertanyaan lebih dari 0,60 atau 0,936. Hal ini berarti butir-butir pertanyaan layak atau layak digunakan sebagai alat ukur karena seluruh atribut kuesioner telah dianggap reliabel sampai derajat yang sangat tinggi.

B. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Pengukuran tingkat kepuasan aplikasi PRO Denpasar+ atau DPS yang dilakukan berdasarkan skor rerata kepuasan dengan semua karakteristik soal yang diajukan berdasarkan variabel EUCS.

TABEL 6
PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PRO DENPASAR+

99 Responden		
Skor Jawaban	Jumlah	Skor x Jumlah
Sangat Setuju (5)	583	2915
Setuju (4)	510	2040
Cukup Setuju (3)	213	639
Tidak Setuju (2)	62	124
Sangat Tidak Setuju (1)	18	18
TOTAL	1386	5736
SKOR RATA-RATA		4.14

Berdasarkan Tabel 6, secara keseluruhan tingkat kepuasan aplikasi PRO Denpasar+ adalah puas terhadap layanan aplikasi, dengan skor rerata 4,14 pada kategori persepsi pengguna. Persentase kategori persepsi pengguna secara keseluruhan yaitu dihitung dengan menggunakan rentang nilai seperti pada persamaan 8 sebagai berikut:

$$Rentang\ Nilai = \frac{4.14}{5} \times 100\% = 82,8\% \quad (8)$$

Berdasarkan perhitungan nilai persentase 82,8%, kategori persepsi pengguna aplikasi yaitu sangat tinggi.

Berdasarkan masing-masing faktor EUCS yang digunakan, dihitung tingkat kepuasan pengguna rata-rata untuk aplikasi PRO Denpasar+ sebagai berikut:

TABEL 7
PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PRO DENPASAR+ PADA VARIABEL *CONTENT*

Jawaban		Variabel <i>Content</i> (X1)					Total	Skor x Total
		C1	C2	C3	C4			
Sangat Setuju	(5)	53	48	44	43	188	940	
Setuju	(4)	29	36	39	31	135	540	
Cukup Setuju	(3)	12	13	11	19	55	165	
Tidak Setuju	(2)	5	2	5	4	16	32	
Sangat Tidak Setuju	(1)	0	0	0	2	2	2	
TOTAL						396	1679	
SKOR RATA-RATA						4.24		
PERSENTASE						84,8%		

Berdasarkan perhitungan yang ditunjukkan pada Tabel 7, diperoleh rata-rata tingkat kepuasan terhadap variabel isi sebesar 4,24 berada pada kategori SANGAT PUAS. Untuk nilai persentase berdasarkan rentang nilai dari skor rata-rata kepuasan diperoleh pada variabel isi (*content*) sebesar 84,8% berada pada kategori sangat tinggi.

TABEL 8
PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PRO DENPASAR+ PADA VARIABEL *ACCURACY*

Variabel Accuracy (X2)					
Jawaban		ACC1	ACC2	Total	Skor x Total
Sangat Setuju	(5)	31	20	51	255
Setuju	(4)	49	23	72	288
Cukup Setuju	(3)	12	42	54	162
Tidak Setuju	(2)	4	9	13	26
Sangat Tidak Setuju	(1)	3	5	8	8
TOTAL				739	739
SKOR RATA-RATA				3,73	
PERSENTASE				74,6%	

Pada Tabel 8 menunjukkan bahwa skor kepuasan pengguna rata-rata untuk variabel akurasi (*accuracy*) adalah 3.73 dengan kategori PUAS, Untuk nilai persentase berdasarkan rentang nilai dari skor rata-rata kepuasan diperoleh sebesar 74,6% masuk kategori persepsi pengguna yaitu puas.

TABEL 9
PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PRO DENPASAR+ PADA VARIABEL *FORMAT*

Variabel Format (X3)					
Jawaban		F1	F2	Total	Skor x Total
Sangat Setuju	(5)	46	46	92	460
Setuju	(4)	36	35	71	284
Cukup Setuju	(3)	9	16	25	75
Tidak Setuju	(2)	6	2	8	16
Sangat Tidak Setuju	(1)	2	0	2	2
TOTAL				198	837
SKOR RATA-RATA				4,23	
PERSENTASE				84,6	

Pada Tabel 9 menunjukkan bahwa skor kepuasan pengguna rata-rata untuk variabel tampilan (*format*) adalah 4.23 dengan kategori PUAS. Untuk nilai persentase berdasarkan rentang nilai dari skor rata-rata kepuasan diperoleh sebesar 84,6% berdasarkan kategori persepsi pengguna yaitu sangat tinggi.

TABEL 10
PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PRO DENPASAR+ PADA VARIABEL *EASE OF USE*

Variabel Ease of Use (X4)					
Jawaban		E1	E2	Total	Skor x Total
Sangat Setuju	(5)	41	43	84	420
Setuju	(4)	38	41	79	316
Cukup Setuju	(3)	13	12	25	75
Tidak Setuju	(2)	6	3	9	18
Sangat Tidak Setuju	(1)	1	0	1	1
TOTAL				198	830
SKOR RATA-RATA				4,19	
PERSENTASE				83,8%	

Pada Tabel 10 menunjukkan bahwa skor rerata kepuasan pengguna untuk variabel kemudahan penggunaan adalah 4,19 berada pada kategori PUAS. Untuk nilai persentase berdasarkan rentang nilai dari skor rata-rata kepuasan diperoleh sebesar 83,8% berdasarkan kategori persepsi pengguna yaitu sangat tinggi.

TABEL 11
PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PRO DENPASAR+ PADA VARIABEL *TIMELINESS*

Variabel Ease of Use (X4)					
Jawaban		T1	T2	Total	Skor x Total
Sangat Setuju	(5)	39	34	73	365
Setuju	(4)	39	46	85	340
Cukup Setuju	(3)	12	15	27	81
Tidak Setuju	(2)	7	2	9	18
Sangat Tidak Setuju	(1)	2	2	4	4
TOTAL				198	808
SKOR RATA-RATA					4.08
PERSENTASE					81,6%

Pada Tabel 11 menunjukkan bahwa skor kepuasan pengguna rata-rata untuk variabel ketepatan waktu (*timeliness*) adalah 4.08 dengan kategori PUAS. Untuk nilai persentase berdasarkan rentang nilai dari skor rata-rata kepuasan diperoleh sebesar 81,6% berdasarkan kategori persepsi pengguna yaitu sangat tinggi.

C. Hasil Uji Asumsi Klasik

- 1) *Uji Normalitas* : Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah distribusi variabel *independen* dan *dependen* apakah model regresinya normal atau mendekati normal. Pada Tabel 12 menunjukkan hasil uji normalitas dengan pengujian normalitas data menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Jika tingkat signifikansi melebihi 0,05 (α), distribusi dianggap normal.

TABEL 12
HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		99
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	.75647438
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.072
	<i>Positive</i>	.043
	<i>Negative</i>	-.072
<i>Test Statistic</i>		.072
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.200 ^{c,d}

Berdasarkan hasil pengujian, nilai *Asymp Sig (2-tailed)* adalah $0,20 > 0,05$ yang menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal.

- 2) *Uji Multikolinearitas* : Variabel *independen* dan *dependen* model regresi dibandingkan dengan menggunakan uji multikolinearitas untuk melihat apakah ada korelasi. Nilai toleransi lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) kurang dari 10 dapat digunakan untuk menentukan ada atau tidaknya kasus multikolinearitas. Kasus multikolinearitas tidak boleh ada dalam model regresi yang baik.

TABEL 13
HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a			
<i>Collinearity Statistics</i>			
<i>Model</i>		<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1	<i>(Constant)</i>		
	<i>Content</i>	.260	3.845
	<i>Accuracy</i>	.606	1.650
	<i>Format</i>	.331	3.025
	<i>Ease of Use</i>	.292	3.423
	<i>Timeliness</i>	.236	4.233

a. *Dependent Variable: End User Satisfaction*

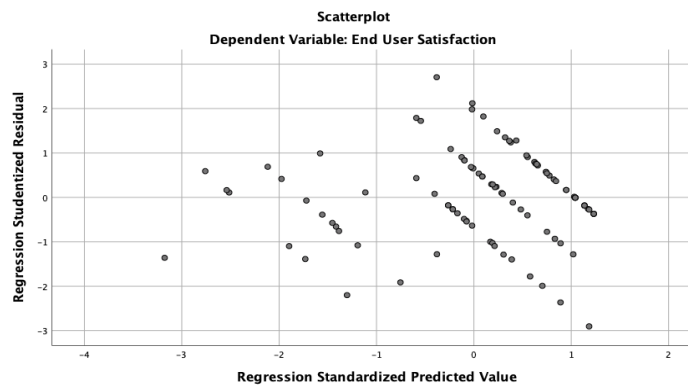
Pada Tabel 13 menunjukkan hasil uji multikolinearitas untuk nilai toleransi masing-masing variabel lebih besar dari 0,10, dan nilai VIF masing-masing variabel kurang dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa data yang digunakan tidak terjadi dalam situasi multikolinearitas.

- 3) *Uji Heteroskedastisitas* : untuk memeriksa apakah variansi antara residual yang diamati dalam model regresi tidak sama. Untuk memeriksa heteroskedastisitas, menggunakan uji *Glejser* dengan keputusan uji dengan nilai *sig.* lebih 0,05, dan dari hasil perhitungan nilai *sig.* setiap variabel lebih dari 0,05, maka tidak ditemukannya gejala heteroskedastisitas. Serta dapat melalui grafik *scatterplot* untuk memeriksa sebaran data dari nilai variabel *dependen*, ZPRED dengan residual SRESID. Pada Tabel 14 menunjukkan hasil uji heteroskedastisitas dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 tidak adanya gejala heteroskedastisitas maka diperoleh model regresi yang baik.

TABEL 14
HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.328	.312		1.050	.297
Content	.026	.031	.165	.850	.398
Accuracy	.085	.043	.251	1.979	.051
Format	.049	.051	.165	.960	.340
Ease of Use	-.014	.057	-.045	-.248	.805
Timeliness	-.138	.057	-.494	-2.431	.017

a. Dependent Variable: ABSRES



Gambar 17. Scatter plot

Pada Gambar 17 penyebaran data angka berada diantara 0 yang tersebar secara acak di atas dan di bawah dan titik-titik yang sama sekali tidak berhubungan (bergelombang, membesar, lalu menyempit). Maka data yang digunakan tidak menunjukkan heteroskedastisitas.

D. Hasil Uji Hipotesis

- 1) *Analisis Regresi Linear Berganda* : Pada Tabel 15 menunjukkan hasil analisis regresi linier berganda yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel *independen* metode EUCS terhadap variabel *dependen* kepuasan pengguna akhir aplikasi PRO Denpasar+.

TABEL 15
HASIL REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.669	.513		1.302	.196
Content	.083	.050	.156	1.639	.105
Accuracy	-.068	.071	-.060	-.960	.339
Format	.269	.085	.267	3.173	.002
Ease of Use	.217	.094	.207	2.304	.023
Timeliness	.351	.093	.375	3.761	.000

a. Dependent Variable: End User Satisfaction

- 2) *Koefisien Determinasi*: Kemampuan variabel *independen* dalam menjelaskan variabel *dependen* ditunjukkan oleh koefisien determinasi (*Adjusted R2*) angka antara 0 dan 1, dimana nilai yang mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel bebas lebih mampu menjelaskan varian dari variabel terikat. Hasil koefisien determinasi ditunjukkan pada Tabel 16.

TABEL 16
HASIL KOEFISIEN DETERMINASI

<i>Model Summary^b</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.884 ^a	.782	.770	.77654
a. <i>Predictors: (Constant), Timeliness, Accuracy, Format, Ease of Use, Content</i>				
b. <i>Variable terikat: Kepuasan Pengguna Akhir</i>				

Pada Tabel 16 menunjukkan bahwa besarnya koefisien determinasi adalah 0,77 atau 77% hal ini menunjukkan bahwa variabel pengguna EUCS menyumbang 77% dari kepuasan akhir dengan aplikasi PRO Denpasar+, sedangkan variabel yang tidak terkait dengan metodologi penelitian mempengaruhi 23% sisanya.

- 3) *Uji F* : Uji F bisa dipakai sebagai penentu apakah variabel *independen* dan *dependen* saling mempengaruhi secara bersamaan atau terpisah. Jika sig. < 0,05, hipotesis diterima; jika sig. > 0,05, maka hipotesis tidak valid.
- 4)

TABEL 17
HASIL UJI F

<i>ANOVA^a</i>						
<i>Model</i>		<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	200.646	5	40.129	66.547	.000 ^b
	<i>Residual</i>	56.081	93	.603		
	<i>Total</i>	256.727	98			

a. *Variable terikat: Kepuasan Pengguna Akhir*

b. *Prediktor: (Constant), Timeliness, Accuracy, Format, Ease of Use, Content*

Berdasarkan hasil perhitungan Uji F yang ditunjukkan pada Tabel 17 diketahui nilai sig. 0,00 < 0,05 yang menunjukkan bahwa variabel isi, akurasi (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) semuanya berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna PRO Denpasar+ secara simultan.

- 5) *Uji t* : Uji t dipakai untuk melihat apakah variabel bebas (*independen*) memiliki pengaruh setiap individunya terhadap variabel terikat (*dependen*). Jika nilai t-tabel lebih besar dari 1,98472 atau nilai sig lebih kecil dari 0,05 dan nilai B (Koefisien regresi) bernilai positif maka hipotesis diterima.
- 6)

TABEL 18
HASIL UJI T

<i>Coefficients^a</i>						
<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>			
1	<i>(Constant)</i>	.669	.513		1.302	.196
	<i>Content</i>	.083	.050	.156	1.639	.105
	<i>Accuracy</i>	-.068	.071	-.060	-.960	.339
	<i>Format</i>	.269	.085	.267	3.173	.002
	<i>Ease of Use</i>	.217	.094	.207	2.304	.023
	<i>Timeliness</i>	.351	.093	.375	3.761	.000

a. *Dependent Variable: End User Satisfaction*

Berdasarkan hasil perhitungan uji t pada Tabel 18 diperoleh variabel isi (*content*) mempunyai nilai sig. 0,105 > 0,05, thitung = 1,639 < 1,98472 dan nilai koefisien regresi = 0.083, perhitungan tersebut menunjukkan variabel isi (*content*) tidak memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir. Variabel akurasi (*accuracy*) mempunyai nilai sig. 0,339 > 0,05, thitung = -0,960 < 1,98472 dan nilai koefisien regresi = -0.068 maka variabel akurasi (*accuracy*) tidak ada signifikansi pengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir. Variabel tampilan (*format*) mempunyai skor sig. 0,002 < 0,05, thitung = 3,173 < 1,98472, nilai koefisien regresi = 0,269 maka variabel tampilan (*format*) mempunyai signifikansi pengaruh positif pada kepuasan dari pengguna akhir. Variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*) mempunyai nilai sig. 0,023 < 0,05, thitung = 2,304 < 1,98472 nilai koefisien regresi = 0,217 maka variabel kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) mempunyai signifikansi pengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir. Serta variabel ketepatan waktu (*timeliness*) memiliki skor sig. 0,000 < 0,05, thitung = 3,761 < 1,98472 dan. nilai koefisien regresi = 0,351 maka variabel ketepatan waktu (*timeliness*) mempunyai signifikansi pengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir.

Pada Tabel 19 menunjukkan hasil uji hipotesis dari hasil pengujian yang telah dilakukan yaitu,

TABEL 19
HASIL UJI HIPOTESIS

Kode	Hipotesis	Keterangan
H1	Isi (<i>Content</i>) mempunyai signifikansi pengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir aplikasi PRO Denpasar+ (DPS).	Ditolak
H2	Akurasi (<i>Accuracy</i>) mempunyai signifikansi pengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir aplikasi PRO Denpasar+ (DPS).	Ditolak
H3	Tampilan (<i>Format</i>) mempunyai signifikansi pengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir aplikasi PRO Denpasar+ (DPS).	Diterima
H4	Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>) mempunyai signifikansi pengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir aplikasi PRO Denpasar+ (DPS).	Diterima
H5	Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) mempunyai signifikansi pengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir aplikasi PRO Denpasar+ (DPS).	Diterima

E. Pembahasan Hasil dan Penyusunan Rekomendasi

Pada perolehan evaluasi aplikasi PRO Denpasar+ menggunakan metode EUCS memperoleh hasil skor rata-rata tingkat kepuasan secara keseluruhan sebesar 4.14, namun berdasarkan data kepuasan pengguna, masih ada pengguna yang menyatakan ketidakpuasan dan memberikan evaluasi sangat tidak setuju atau tidak setuju. maka direkomendasikan dengan menerapkan analisis SWOT dan masukan langsung dari pengguna. Berikut beberapa rekomendasi dengan menggunakan analisis SWOT yang dapat dilihat pada Tabel 20 yaitu:

TABEL 20
REKOMENDASI ANALISIS SWOT

<i>Strengths</i> (Kekuatan)	<i>Weaknesses</i> (Kelemahan)
Menjalin kerja sama dengan berbagai instansi dan perusahaan untuk memperluas jangkauan layanan aplikasi PRO Denpasar+	Memperbaiki <i>bug</i> atau kesalahan teknis (<i>error</i>) yang terjadi pada aplikasi secara rutin.
Meningkatkan <i>fitur-fitur</i> yang ada pada aplikasi, seperti kemudahan navigasi, penggunaan, dan fungsi yang lebih lengkap.	Mengatasi masalah terkait performa aplikasi yang lambat atau kurang responsif.
Menjaga keamanan data privasi pengguna dengan meningkatkan sistem keamanan yang ada	Menambahkan opsi sistem operasi lain tidak terbatas dengan satu jenis saja, agar lebih fleksibel dan mudah diakses oleh pengguna
<i>Opportunities</i> (Peluang)	<i>Threats</i> (Ancaman)
Meningkatkan branding dan pemasaran aplikasi untuk meningkatkan jumlah pengguna dan membantu masyarakat menerima layanan dengan mudah	Perubahan regulasi atau kebijakan pemerintah yang dapat mempengaruhi operasional aplikasi RPO Denpasar+.

Membuat aplikasi RPO Denpasar+ menjadi lebih terintegrasi dengan menambahkan semua layanan di Kota Denpasar	Kemungkinan terjadinya insiden keamanan atau privasi data yang dapat merusak reputasi aplikasi PRO Denpasar+
---	--

- 1) *Variabel Isi (Content)* : Berdasarkan skor rata-rata 4,24, tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel konten masuk dalam kategori sangat puas. Namun variabel ini tidak mempunyai dampak positif dan signifikan pada kepuasan pengguna akhir dilihat dari nilai *sig.* dalam analisis uji t berdasarkan perolehan. $= 0.105 > 0,05$ dan skor B (koefisien regresi) = -0.156. Berdasarkan hasil analisa data pada variabel isi (*content*) ternyata terdapat 16 responden menyatakan ketidaksetujuan dan 2 responden menyatakan sangat ketidaksetujuannya dengan nilai persentase 8,58%. Tanggapan ini diberikan karena isi atau konten yang diberikan masih kurang detail atau jelas dan lengkap seperti detail informasi berapa jumlah antrian yang disediakan tidak ada, tidak ada detail operator yang menangani permohonan. Terlepas dari kelemahan pengembangan cepatnya informasi yang diberikan, masih banyak ruang kosong di konten aplikasi.

Berdasarkan data tersebut, maka rekomendasi yang diberikan dari data masukan responden yaitu konten informasi dapat selalu diperbaharui dengan lengkap dan terpercaya, menambahkan *fitur* bantuan seperti *call center* yang terhubung langsung dengan operator untuk memudahkan saat mengalami kendala dan *fitur FAQ* untuk kumpulan pertanyaan yang sering dialami pengguna, konten yang disajikan dapat mengedukasi masyarakat dengan lebih variatif dan edukatif, memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kondisi kota dan layanan publik yang tersedia, lebih banyak menampilkan informasi mengenai objek wisata, kuliner khas daerah, budaya dan tempat wisata alam yang ada di Kota Denpasar, perlu melakukan perbaikan konten yang masih kurang jelas dan mengoptimalkan konten yang ada.

- 2) *Variabel Akurasi (Accuracy)* : Hasil pengukuran skor rata-rata kepuasan sebesar 3.73 termasuk kategori puas pada variabel ketepatan (*accuracy*). Nilai *sig.* dalam analisis uji t berdasarkan peroleh $0.339 > 0,05$ dan skor B (koefisien regresi) = -0.068 menghasilkan nilai negatif terhadap kepuasan pengguna akhir. Hal ini dilihat dari masih adanya 13 responden yang menyatakan ketidaksetujuan dan 8 responden menyatakan sangat ketidaksetujuannya meliputi skor persentase 17,17%. Tanggapan ini diberikan karena pengguna masih mengalami *error*, *bug* atau kesalahan pengolahan data, seperti titik lokasi tidak presisi, *fitur* pencaharian masih kurang akurat banyak data yang dicari tidak ditemukan, *login* maupun registrasi masih ada kendala.

Berdasarkan data tersebut, maka rekomendasi yang dapat diberikan dari data masukan responden yaitu melakukan cek terhadap *bug* maupun *error* yang terjadi secara berkala dan segera menangani *bug* yang terjadi saat mengklik menu agar aplikasi dapat dijalankan dengan lebih mudah dan lancar, meningkatkan akurasi dalam pengolahan data dan titik lokasi agar sesuai dan presisi dengan kebutuhan pengguna, menyediakan informasi yang *valid* dan terverifikasi baik dengan mencantumkan sumber informasi, mengoptimalkan *fitur* pencaharian sehingga lebih akurat sesuai dengan *inputan* pengguna, lebih menyederhanakan proses registrasi akun sehingga memudahkan untuk memulai masuk pada aplikasi.

- 3) *Variabel Tampilan (Format)* : Menurut teori *Doll* dan *Torkzadeh*, variabel tampilan, yang didasarkan pada informasi yang dihasilkan oleh sistem aplikasi, mengukur kepuasan pengguna dalam hal tampilan dan estetika antarmuka sistem, maka dapat disimpulkan dari pengukuran yang telah dilakukan bahwa tingkat kepuasan terhadap variabel tampilan (*format*) termasuk dalam kategori sangat puas dengan skor rata-rata 4.23. Berdasarkan perolehan hitung uji t diperoleh skor *sig.* $= 002 < 0.05$ dan skor B (koefisien regresi) = 0.269 bernilai positif ada kepuasan pengguna akhir, bisa diartikan variabel tampilan (*format*) mempunyai signifikansi pengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir

Sesuai analisa data yang dilakukan pada variabel tampilan terdapat 8 responden yang menyatakan ketidaksetujuan dan 2 responden menyatakan sangat ketidaksetujuannya meliputi skor persentase 9,09%. Menurut Chaffey, 2008 dalam [22] sisi tampilan suatu sistem terdiri dari grafis, warna, tata letak. Berdasarkan data tersebut, maka rekomendasi yang dapat diberikan dari data masukan responden untuk perbaikan aplikasi yaitu warna logo layanan bisa dibuat konsisten dengan warna seragam, tampilan disajikan menyesuaikan dengan tempat atau simbolkan dengan *icon* yang dipasarkan, jenis tulisan atau ukuran yang dipilih mudah untuk dibaca dengan dibuat sesuai tata letak dan proporsi yang baik, ukuran dan tulisan dipastikan dapat tampil pada ukuran aplikasi tanpa ada yang terpotong, setiap halaman dipastikan sudah jelas dan tidak blur, menggunakan huruf kapital yang sesuai dan tidak berlebih, foto, gambar, dan video yang sesuai dengan informasi yang disediakan dengan lengkap dan jelas.

- 4) *Variabel Kemudahan dalam Penggunaan (Ease of Use)* : Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi PRO Denpasar+ atau DPS termasuk dalam kategori puas dengan skor rata-rata 4,19. Nilai *sig.* dalam analisis uji t berdasarkan perolehan. $= 0,023 < 0,05$ dan skor B (koefisien regresi) = 0,217 memiliki nilai positif terhadap

kepuasan pengguna akhir, sehingga beralasan bahwa variabel kemudahan penggunaan berdampak positif dan signifikan pada kepuasan pengguna akhir.

Sesuai perhitungan yang dilakukan pada variabel kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) 9 responden yang menyatakan ketidaksetujuan dan 1 responden menyatakan sangat ketidaksetujuannya meliputi skor persentase 9,59%. Tanggapan ini diberikan karena isi atau konten yang diberikan masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi seperti tidak adanya peringatan kesalahan yang disajikan dengan segera dan jelas mudah dibaca dan dipahami pengguna. Berdasarkan data tersebut, maka direkomendasikan untuk dibuatkan tutorial singkat penggunaan aplikasi atau *guide* awal bagi yang baru pertama kali mengakses aplikasi selain panduan tertulis yang tersedia, aplikasi dibuat lebih ringan dengan menyediakan pesan *error* yang mudah dibaca, ditambahkan *fitur favorite* untuk menyimpan informasi yang disukai, serta aplikasi di *upgrade* agar dapat diakses oleh semua jenis *smartphone* dan tidak terbatas oleh satu jenis sistem operasi saja.

- 5) *Variabel Ketepatan Waktu (Timeliness)* : Pada teori *Doll* dan *Torkzadeh* variabel ketepatan waktu (*timeliness*) mengukur kepuasan pengguna dengan mengukur seberapa cepat sistem aplikasi menyajikan dan menyediakan data yang dibutuhkan pengguna. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa pengguna program PRO Denpasar+ atau DPS puas dengan skor rata-rata 4,08 Berdasarkan analisa data yang dilakukan pada variabel ketepatan waktu (*Timeliness*) terdapat 9 responden yang menyatakan ketidaksetujuan dan 4 responden menyatakan sangat ketidaksetujuannya meliputi skor persentase 11,11%.

Berdasarkan data tersebut, maka rekomendasi yang dapat diberikan dari data masukan responden untuk perbaikan aplikasi yaitu memberikan kabar atau informasi terkini dan terpercaya mengenai kondisi kota Denpasar dan selalu mempertahankan ketepatan waktu dalam memberikan informasi, meningkatkan responsibilitas aplikasi dengan mengurangi *loading time* agar lebih efektif dan efisien digunakan, menambahkan notifikasi agar informasi yang perlu diketahui pengguna dengan cepat dan tepat waktu. Kecepatan sistem dalam menyajikan data dapat dibuat secara *realtime* atau *inputan* pengguna dengan cepat diproses dan mengeluarkan *output*.

IV. SIMPULAN

Aplikasi pelayanan rakyat *online* Kota Denpasar (PRO Denpasar+) merupakan aplikasi yang dimanfaatkan untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat secara *online* yang telah terintegrasi secara vertikal dengan instansi-instansi di dalamnya. Berdasarkan perolehan hasil penelitian ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pengguna akhir adalah 4,14 dari skor 5 termasuk berkategori Puas, serta berdasarkan dari masing-masing variabel diketahui bahwa variabel isi (*content*) dan tampilan (*format*) memperoleh skor rerata kepuasan sebesar 4.24 dan 4.23 dengan kategori sangat puas, sedangkan variabel akurasi (*accuracy*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) menghasilkan tingkat kepuasan sebanyak 3.73, 4.19, dan 4.08 termasuk berkategori puas. Berdasarkan pengaruh variabel diperoleh bahwa variabel tampilan (*format*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir, sedangkan variabel isi (*content*) dan akurasi (*accuracy*) tidak ditemukannya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi PRO Denpasar+.

Berdasarkan hasil penelitian disusun rekomendasi sesuai nilai masing-masing variabel EUCS, dibobot dengan skor responden sangat setuju, setuju dan cukup setuju dengan data perbaikan *input* yang diberikan responden, dan secara keseluruhan dibangun menggunakan analisis SWOT yaitu meningkatkan *fitur-fitur* yang ada, menjalin kerja sama dengan pihak lain untuk dapat lebih banyak diperkenalkan kepada masyarakat luas, memperbaiki *error, bug* atau kesalahan teknis, meningkatkan integrasi dengan setiap layanan di Kota Denpasar, menambahkan *fitur* baru yang dibutuhkan pengguna, meningkatkan branding dan pemasaran, serta mengantisipasi kemungkinan ancaman dari perubahan regulasi, dan insiden keamanan atau privasi data.

Diharapkan hasil evaluasi yang telah dilaksanakan ini dapat dijadikan dalam bahan perbaikan pada aplikasi PRO Denpasar+ dan dapat digunakan sebagai bahan pendukung pelaksanaan sebelum evaluasi pada aplikasi pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Denpasar maupun untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan, namun dalam perjalanannya dapat muncul ancaman berupa perubahan kebijakan pemerintah atau kondisi lingkungan yang tidak terduga. Hal ini dapat mempengaruhi relevansi rekomendasi dalam *paper* dan memerlukan penyesuaian strategi perbaikan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada dosen pembimbing serta orang tua dan keluarga yang membantu dan mendukung pada proses penelitian ini dapat berjalan dengan baik. Serta ucapan terima kasih diberikan kepada pihak pengelola aplikasi PRO Denpasar+ dan responden yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam proses pengumpulan data penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. J. N. Utamajaya and E. Setyaningsih, "Evaluasi Layanan Sistem Informasi GO PPU Menggunakan Metode Pieces Framework Pada Disdukcapil Penajam," *Jurnal Riset Komputer*, vol. 9, no. 2, pp. 352-358, 2022.
- [2] P. B. BPS, *Provinsi Bali Dalam Angka 2022*, Bali: BPS Provinsi Bali, 2022.
- [3] A. B. Darmawan and R. A. Nugroho, "Factors that Affect User Satisfaction of Dukcapil Application (Dukcapil Dalam Genggaman) in Surakarta Regency," *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik (JAKPP)*, vol. 6, no. 2, 2020.
- [4] L. R. Kalankesh, Z. Nasiry, R. Fein and S. Damanabi, "Factors Influencing User Satisfaction with Information Systems: A Systematic Review," *Galen Medical Journal*, vol. 9, p. e1686, 2020.
- [5] R. H. Bokhari, "The relationship between system usage and user satisfaction: A meta-analysis," *Journal of Enterprise Information Management*, vol. 18, no. 2, pp. 211-234, 2005.
- [6] R. D. Luky, "Evaluasi Faktor Kesuksesan dan Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Info PDAM Jember Menggunakan Model Terintegrasi (Studi Kasus : PDAM Jember)," 2019. [Online]. Available: <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/92077?show=full>.
- [7] A. Gamasiano, A. S. Fajeri, M. W. Santi and S. J. Swari, "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*, vol. 11, no. 3, pp. 258-263, 2020.
- [8] M. Fatima, Y. T. Mursityo and N. H. Wardani, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. 7, pp. 6464-6472, 2019.
- [9] S. Aprilisa, "Kombinasi Model UTAUT2 dan EUCS Untuk Evaluasi Tingkat Penerimaan dan Kepuasan Sistem Informasi Akademik," 2021. [Online]. Available: <https://repository.unsri.ac.id/54811/>.
- [10] W. Q. Doll and G. Torkzadeh, "The measurement of end-user computing satisfaction," 1988. [Online]. Available: <https://www.jstor.org/stable/248851>.
- [11] R. Setyadi and M. H. Baqi, "Analysis of The Use of The Bebung Application Using End-User Computing Satisfaction Model," *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, vol. 14, no. 2, pp. 83-87, 2021.
- [12] F. L. Y. Adha, M. L. Hamzah, I. Maita, M. and A. Marsal, "Analisis Penerimaan Pengguna Dapodik Sekolah Dasar Kecamatan Tampan Menggunakan Model TAM dan EUCS," *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, vol. 18, no. 1, pp. 196-205, 2021.
- [13] A. Haq and A. S. Bayuningsih, "Analisis Kualitas Layanan Online Publik Access Catalogue Terhadap Kepuasan Pengguna," *Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS)*, vol. 3, no. 2, 2020.
- [14] I. Rusi, "Implementasi Webqual dan End-User Computing Satisfaction untuk Menganalisis Kualitas dan Kepuasan Pengguna Website," *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, vol. 11, no. 2, pp. 154-161, 2022.
- [15] M. H. Baqi, R. Setyadi and P. M. Eka, "Analisis Kepuasan Sistem Informasi Desa Sidomoro di Kabupaten Kebumen Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *Jurnal Riset Komputer*, vol. 9, no. 2, pp. 211-217, 2022.
- [16] S. A. Robbaniyah and A. D. Indriyanti, "Penerapan Metode EUCS Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan SINAR pada Aplikasi Digital Korlantas POLRI," *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, vol. 3, no. 3, 2022.
- [17] P. D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: ALVABETA, CV., 2013.
- [18] N. S. Janureksa, I. M. Candiasa and K. Setemen, "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan SEMETON Denpasar Menggunakan Metode E-Govqual," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIIK)*, vol. 9, no. 2, pp. 303-312, 2022.
- [19] P. Patarianto, "Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Mandiri (Persero) TBK. Cabang Sidoarjo Gedangan," *Jurnal MAKSIRPRENEUR*, vol. IV, no. 2, pp. 28-37, 2015.
- [20] R. R. F. Hutami and D. R. Camilla, "Analisis Kepuasan Pada Pengguna Sistem TCS Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: PT. TLK, Bandung)," *Jurnal Manajemen Indonesia*, vol. 16, no. 1, 2016.
- [21] A. S. Damayanti, Y. T. Mursityo and A. D. Herlambang, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 2, no. 11, pp. 4833-4839, 2018.
- [22] D. R. Indah and N. Nurfadillah, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website PalTV Dengan Metode EUCS," *Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, vol. 08, no. 02, pp. 088-097, 2022.
- [23] R. M. Yasin, F. A. N. Yunus, R. C. Rus, A. Ahmad and M. B. Rahim, "Validity and Reliability Learning Transfer Item Using Rasch Measurement Model," *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, vol. 204, pp. 212-217, 2015.
- [24] I. G. A. Sukarya, I. M. A. Pradnyana and N. Sugihartini, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Penggunaan Sistem e-Learning Undiksha dengan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)," *INSERT: Information System and Emerging Technology Journal*, vol. 1, no. 2, 2022.
- [25] A. Mustopa, S. Agustiani, S. K. Wildah and M., "Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Mahasiswa (LYKAN) Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, vol. 18, no. 1, 2020.
- [26] N. L. Rachmawati and D. Krisbiantoro, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi Kasus : Universitas Amikom Purwokerto)," *Jurnal Of Information System Management*, vol. 3, no. 1, pp. 2-7, 2021.
- [27] W. B. Wahyu, I. M. Candiasa and Sariyasa, "Evaluasi Sistem Informasi Dosen pada ITB Stikom Bali Menggunakan Metode PIECES (Performance Information Economics Control Efficiency and Service)," *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika (JANAPATI)*, vol. 10, no. 3, 2021.