

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA AKHIR PADA APLIKASI  
PELAYANAN RAKYAT *ONLINE* KOTA DENPASAR (PRO  
DENPASAR+) MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING  
SATISFACTION (EUCS)***

**Oleh**

**Ni Putu Eka Fridayanti, NIM 1915091003**

**Jurusan Teknik Informatika**

**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 terintegrasi secara vertikal pada instansi yang menjadi bagiannya. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti belum teridentifikasinya tingkat kepuasan penggunaan di kalangan pengguna aktif. Metode End User Computing Satisfactionn(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 kepuasann 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 format, 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.

***THE EVALUATION OF END USER SATISFACTION IN THE ONLINE  
PUBLIC SERVICE APPLICATION OF THE CITY OF DENPASAR (PRO  
DENPASAR+) USING THE END USER COMPUTING SATISFACTION  
(EUCS) METHOD***

***By***

**Ni Putu Eka Fridayanti, NIM 1915091003  
Jurusan Teknik Informatika**

***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 is vertically integrated in the agencies that are part of it. However, there are still some obstacles, such as not identifying the level of usage satisfaction among active users. The End User Computing Satisfaction (EUCS) method, which focuses on five satisfaction variables, namely content, accuracy, display, format, ease of use and timeliness, is the focus of this study, which is focused on analyzing the evaluation of applications and application timeliness in relation to user satisfaction. The population in this study were active application users who live in Denpasar City as many as 30 respondents and 99 respondents who used purposive testing procedures. using a Likert scale based on the average user satisfaction score to measure the level of satisfaction of each variable with 14 questions. Based on the details of the data analysis, the average satisfaction score of each variable was 4.24 for the content variable, 3.73 for accuracy, 4.23 for format, 4.19 for user friendliness, and 4.08 for timeliness. In general, these findings indicate that app users are very satisfied with its use. However, the application still needs to be improved through revisions or improvements to the application. Based on the results of the study, recommendations for improving the PRO Denpasar+ or DPS application from the achievements on each EUCS variable were compiled by considering the scores of respondents who expressed disagreement or strong disagreement as well as input for improvement provided by respondents through an open questionnaire, and overall compiled based on SWOT analysis in developing a development strategy for the application and followed up to provide excellent service to the community.*

***Keywords:*** public service application, EUCS, evaluation, end-user satisfaction