

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

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Sistem Informasi**



**Oleh  
Ni Putu Eka Fridayanti  
NIM 1915091003**

**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2023**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA

Menyetujui,

Pembimbing I,



Prof. Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I  
NIP. 197502212003121001

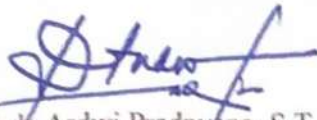
Pembimbing II,



Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T.  
NIP. 199105152020121003

Skripsi oleh Ni Putu Eka Fridayanti ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal, 7 Juni 2023

Dewan Penguji,



I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T.  
NIP. 198611182015041001

(Ketua)



Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.  
NIP. 199308042020122008

(Anggota)



Prof. Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I.  
NIP. 197502212003121001

(Anggota)



Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T.  
NIP. 199105152020121003

(Anggota)

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIAN UJIAN

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencaipagelar sarjana sistem informasi

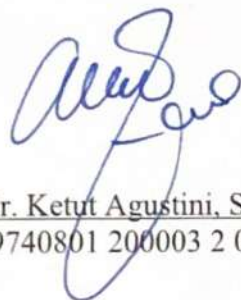
Pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 20 Juni 2023

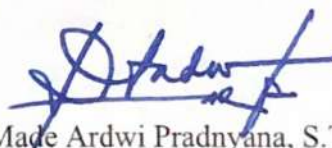
**Mengetahui,**

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Prof. Dr. Ketut Agustini, S.Si, M.Si.  
NIP. 19740801 200003 2 001



I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T  
NIP. 198611182015041001

Mengesahkan,  
Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kerjasama



Prof. Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I  
NIP. 197502212003121001

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Evaluasi Kepuasan Pengguna Akhir Pada Aplikasi Pelayanan Rakyat Online Kota Denpasar (PRO Denpasar+) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)**" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menerima sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 30 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Ni Putu Eka Fridayanti  
NIM. 1915091003

## MOTTO

”Sejauh mana orang berserah diri kepada-Ku, sejauh itulah Aku menganugerahi mereka. Semua orang menempuh jalan-Ku dalam segala hal”

-Bhagawad Gita IV.1-

*”Today is just a chapter of my life, not my whole life story.  
That every little struggle in your life is once step forward toward success.  
You are STRONGER than you think”*



## PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya dan kemauan keras serta bantuan dari berbagai pihak penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Akhir Pada Aplikasi Pelayanan Rakyat Online Kota Denpasar Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana sistem informasi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini menerima banyak bantuan, bimbingan, dan arahan baik secara material maupun moral dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktunya. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Gede Sudirtha, S.Pd., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
2. Ibu Dr. Luh Joni Erawati Dewi, S.T., M.Pd. selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi yang diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi dan arahan yang diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I. selaku Pembimbing I atas waktu, bimbingan, arahan, serta motivasi yang diberikan dari awal sampai akhir dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Gede Jude Arna Saskara, S.T., M.T. selaku Pembimbing II atas waktu, bimbingan, arahan dan motivasinya yang diberikan dari awal sampai akhir dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh staf dan pegawai yang berada di lingkungan Fakultas Teknik dan Kejuruan Universitas Pendidikan Ganesha yang telah banyak membantu penulis dalam urusan administrasi selama kuliah sampai skripsi ini selesai.

7. Orang tua dan adik tercinta, terimakasih atas doa dan dukungannya yang tulus tiada henti diberikan selama studi dan menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengalaman penulis. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan masukan yang bersifat membangun dari berbagai pihak guna penyelesaian skripsi ini. Penulis sangat berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang secara khusus berkepentingan dengan perkembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 30 Juni 2023

Penulis





## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN LOGO .....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIAN UJIAN.....	vi
PERNYATAAN.....	vii
MOTTO .....	viii
PRAKATA.....	ix
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Batasan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Studi Sebelumnya .....	9
2.2 Dasar Teori.....	36
2.2.1 E-Government atau SPBE.....	37
2.2.2 PRO Denpasar+.....	38
2.2.3 Evaluasi .....	51
2.2.4 Kepuasan Pengguna Akhir.....	53
2.2.5 End User Computing Satisfaction (EUCS).....	54
2.2.6 Metode Pengumpulan Data .....	58
2.2.7 Populasi dan Sampel Penelitian .....	59
2.2.8 Instrumen Penelitian.....	61
2.2.9 Skala Pengukuran.....	62
2.2.10 Uji Instrumen Penelitian .....	63
2.2.11 Analisis Data .....	63
BAB III METODE PENELITIAN.....	65
3.1 Rancangan Penelitian.....	65
3.2 Tahapan Penelitian .....	65
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	69
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	70
3.4.1 Populasi Penelitian.....	70
3.4.2 Sampel Penelitian.....	70
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	71
3.6 Penyusunan Hipotesis .....	79
3.7 Metode Pengumpulan Data .....	82
3.8 Instrumen Penelitian.....	82
3.9 Teknik Analisis .....	87
3.9.1 Uji Coba Instrumen Penelitian .....	87
3.9.2 Analisis Statistik Deskriptif .....	91
3.9.3 Uji Asumsi Klasik.....	92

3.9.4 Regresi Linear Berganda.....	94
3.10 Penyusunan Rekomendasi.....	96
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>98</b>
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	98
4.2 Hasil Analisis .....	98
4.2.1 Uji Instrumen .....	98
4.2.2 Analisis Deskriptif .....	102
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	109
4.2.4 Uji Hipotesis .....	112
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	117
4.3.1 Pembahasan Hasil Pengukuran Kepuasan Pengguna.....	118
4.3.2 Pembahasan Hasil Analisis Pengaruh Variabel .....	121
4.4 Rekomendasi Evaluasi Aplikasi PRO Denpasar+ .....	126
4.4.2 Rekomendasi Variabel Isi (Content).....	141
4.4.3 Rekomendasi Variabel Akurasi (Accuracy).....	142
4.4.4 Rekomendasi Variabel Tampilan (Format).....	143
4.4.5 Rekomendasi Variabel Kemudahan dalam Penggunaan (Ease of Use)	
.....	144
Kemudahan dalam Penggunaan (Ease of Use) .....	144
4.4.6 Rekomendasi Variabel Ketepatan Waktu (Timeliness) .....	146
Kemudahan dalam Penggunaan (Ease of Use) .....	146
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>147</b>
5.1 Simpulan .....	147
5.2 Saran.....	148
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>149</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>158</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Instrumen penelitian metode EUCS.....	57
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	71
Tabel 3. 2 Rancangan Pertanyaan Pendahuluan Aplikasi PRO Denpasar+ .....	83
Tabel 3. 3 Kuesioner Penelitian .....	83
Tabel 3. 4 Nilai Jawaban Responden .....	86
Tabel 3. 5 Tabulasi Penilaian Pakar .....	88
Tabel 3. 6 Skor Penilaian Pakar .....	88
Tabel 3. 7 Kriteria Formula <i>Gregory</i> .....	89
Tabel 3. 8 Tabel Rentangan Nilai Derajat Reliabilitas .....	90
Tabel 3. 9 Interval Penilaian Skala Numerik .....	91
Tabel 3. 10 Rentang Nilai Deskriptif .....	92
Tabel 4. 1 Hasil Penilaian Para Pakar/Ahli.....	99
Tabel 4. 2 Hasil Penilaian Kedua Penilai.....	100
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	101
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	101
Tabel 4. 5 Skor Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PRO Denpasar+ .....	102
Tabel 4. 6 Skor Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PRO Denpasar+ Pada Variabel <i>Content</i> .....	103
Tabel 4. 7 Skor Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PRO Denpasar+ Pada Variabel <i>Accuracy</i> .....	104
Tabel 4. 8 Skor Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PRO Denpasar+ Pada Variabel <i>Format</i> .....	105
Tabel 4. 9 Skor Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PRO Denpasar+ Pada Variabel <i>Ease of Use</i> .....	106
Tabel 4. 10 Skor Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PRO Denpasar+ Pada Variabel <i>Timeliness</i> .....	107
Tabel 4. 11 Skor Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PRO Denpasar+ Pada Variabel <i>End User Satisfaction</i> .....	108

Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas .....	109
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multilinearitas .....	110
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	111
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	112
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> ).....	114
Tabel 4. 17 Hasil Uji F.....	115
Tabel 4. 18 Hasil Uji t.....	116
Tabel 4. 19 Hasil Perhitungan Semua Variabel EUCS Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi PRO Denpasar+ .....	118
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis.....	121
Tabel 4. 21 Analisis SWOT Aplikasi PRO Denpasar+ .....	127
Tabel 4. 22 Perhitungan Variabel Isi ( <i>Content</i> ) .....	141
Tabel 4. 23 Perhitungan Variabel Akurasi ( <i>Accuracy</i> ).....	142
Tabel 4. 24 Perhitungan Variabel Tampilan ( <i>Format</i> ).....	143
Tabel 4. 25 Perhitungan Variabel Kemudahan dalam Penggunaan ( <i>Ease of Use</i> ) .....	144
Tabel 4. 26 Perhitungan Variabel Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> ).....	146



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pemetaan dari Aplikasi PRO Denpasar+ .....	39
Gambar 2. 2 Tampilan Aplikasi PRO Denpasar .....	40
Gambar 2. 3 Tampilan Login dan RegistrasiPRO Denpasar+ .....	40
Gambar 2. 4 Tampilan Utama Aplikasi PRO Denpasar+ .....	41
Gambar 2. 5 Tampilan Fitur Tanggap Covid-19 & DBD .....	42
Gambar 2. 6 Tampilan Fitur Pengaduan Online .....	42
Gambar 2. 7 Tampilan Fitur Panggilan Darurat.....	43
Gambar 2. 8 Tampilan Fitur Lowongan Pekerjaan.....	43
Gambar 2. 9 Tampilan Fitur Perijinan .....	43
Gambar 2. 10 Tampilan Fitur Capil Online .....	44
Gambar 2. 11 Tampilan Fitur Harga Pasar .....	44
Gambar 2. 12 Tampilan Fitur Pusat Data.....	45
Gambar 2. 13 Tampilan Fitur Laporan Kekerasan PA .....	45
Gambar 2. 14 Tampilan Fitur Safety Denpasar.....	46
Gambar 2. 15 Tampilan Fitur Portal Denpasar .....	46
Gambar 2. 16 Tampilan Fitur City Tour .....	47
Gambar 2. 17 Tampilan <i>Fitur</i> Portal Disabilitas.....	47
Gambar 2. 18 Tampilan Fitur Tagih PAM.....	47
Gambar 2. 19 Tampilan <i>Fitur</i> Info DBD .....	48
Gambar 2. 20 Tampilan Fitur Agenda Denpasar .....	48
Gambar 2. 21 Tampilan Fitur Info Penting .....	49
Gambar 2. 22 Tampilan Fitur Wisata Alam.....	49
Gambar 2. 23 Tampilan Fitur Wisata Budaya .....	50
Gambar 2. 24 Tampilan Fitur Wisata Kuliner .....	50
Gambar 2. 25 Tampilan Fitur Wisata Religi.....	50
Gambar 2. 26 Tampilan <i>Fitur</i> Wisata Sejarah .....	51
Gambar 2. 27 Metode EUCS ( Sumber : Doll & Torkzadeh, 1988).....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01 Jumlah Data Pengguna Aktif dan Pengaduan Masyarakat Pada Aplikasi PRO Denpasar+	159
Lampiran 02 Bukti wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik dari Aplikasi PRO Denpasar+	159
Lampiran 03 Berita acara wawancara dengan Pihak pengelola Aplikasi PRO Denpasar+	159
Lampiran 04 Dokumentasi ulasan pengguna aplikasi PRO Denpasar+ pada Google Play Store	160
Lampiran 05 Pernyataan Pihak Pengelola Sistem Informasi DISKOMINFO dari Aplikasi PRO Denpasar+	162
Lampiran 06 Jumlah penduduk di Kota Denpasar berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Bali dalam Angka 2022	163
Lampiran 07 Hasil Uji Gregory Ahli Pakar I	163
Lampiran 08 Hasil Revisi Uji Gregory Ahli Pakar I	168
Lampiran 09 Hasil Uji Gregory Ahli Pakar II	172
Lampiran 10 Hasil Revisi Uji Gregory Ahli Pakar II	177
Lampiran 11 Tabel Nilai r Product Moment	181
Lampiran 12 Tabel Distribusi t	181
Lampiran 13 Beberapa bukti penyebaran kuesioner penelitian	182
Lampiran 13 Data Hasil Penelitian untuk Uji Validitas dan Reliabilitas	178
Lampiran 14. Data Hasil Penelitian untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Pengaruh Variabel terhadap Kepuasan Pengguna Akhir	179