

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI *SPEEDID*
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*
(*EUCS*)**

Oleh

Nyoman Dewi Ratna Iswara, NIM 2015091020

Jurusan Teknik Informatika

Program Studi Sistem Informasi

ABSTRAK

Era *modern* saat ini memberikan dampak positif dari kemajuan teknologi informasi dalam berbagai aspek termasuk pada aspek pelayanan publik. Salah satunya yaitu aplikasi *SpeedID* yang sudah diterapkan oleh PT Inovasi Solusi Nusantara sejak tahun 2018 yang bertujuan menghadirkan solusi bagi penerapan IT di seluruh kota di dunia dalam mengoptimalkan berbagai aspek sehingga diharapkan penduduk kota cerdas akan memperoleh akses ke berbagai layanan yang diperlukan. Untuk mengetahui keberhasilan aplikasi *SpeedID* selama diimplementasikan dapat dilihat berdasarkan kepuasan pengguna karena kepuasan pengguna menjadi prioritas utama untuk mencapai kesuksesan implementasi Aplikasi *SpeedID*. Berdasarkan observasi dan wawancara kepada pihak PT Inovasi Solusi Nusantara ditemukan bahwa keluhan pengguna tentang aplikasi *SpeedID* menunjukkan bahwa aplikasi masih belum optimal, yang membuat pengguna merasa kurang puas dengan fungsionalitas aplikasi. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk memastikan tingkat kepuasan pengguna dengan aplikasi *SpeedID* menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Jumlah sampel pada penelitian ini terdiri dari 271 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Dari hasil penelitian, tingkat kepuasan pengguna termasuk dalam kategori puas, namun beberapa responden juga menyatakan ketidakpuasannya, sehingga diberikan rekomendasi untuk perbaikan aplikasi. Variabel *Content*, *Accuracy*, *Ease of Use* dan *Timeliness* secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna, sementara variabel *Format* tidak memiliki pengaruh signifikan. Rekomendasi perbaikan meliputi penyesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna, meningkatkan akurasi aplikasi, meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi, dan peningkatan respon yang lebih cepat dari aplikasi *SpeedID*.

Kata-kata kunci: evaluasi, kepuasan pengguna, aplikasi *SpeedID*, *end user computing satisfaction (EUCS)*

***EVALUATION OF USER SATISFACTION ON THE SPEEDID
APPLICATION USING THE END USER COMPUTING SATISFACTION
(EUCS) METHOD***

By

Nyoman Dewi Ratna Iswara, NIM 2015091020

Informatics Engineering

Information Systems Study Program

ABSTRACT

The advancement of information technology in the modern era has brought about positive effects, particularly in the realm of public services. One of them is the SpeedID application that has been implemented by PT Inovasi Solusi Nusantara, which aims to provide IT implementation solutions so that citizens get access to various necessary services. The success of the application can be seen based on user satisfaction, because it is the top priority to achieve the successful implementation of the SpeedID application. Based on interviews with PT Inovasi Solusi Nusantara, it was found that the SpeedID application is still less than optimal due to complaints submitted by users, so users feel less satisfied with the performance of the application. Therefore, the goal of this study is to employ the End User Computing Satisfaction (EUCS) approach to ascertain the degree of user satisfaction with the SpeedID application. This study uses a purposive sampling technique, with 271 respondents taken from the population of SpeedID application users. From the research results, the level of user satisfaction is included in the satisfied category, but some respondents also expressed dissatisfaction, so recommendations were given for application improvement. User satisfaction is strongly influenced by content, accuracy, timeliness, and ease of use variables, but not by format variables. Recommendations for improvement include tailoring information to user needs, improving program accuracy, adding user-friendliness, and speeding up the SpeedID application response.

Keywords: evaluation, user satisfaction, SpeedID application, end user computing satisfaction (EUCS)