

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL
MENGUNAKAN METODE END USER
COMPUTING SATISFACTION DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS DI KABUPATEN
BULELENG**

SKRIPSI

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

**Oleh
Kadek Sukma Jayanti
NIM 2115091002**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I,



Ir. I Gede Mahendra Darmawiguna, S.Kom., M.Sc.
NIP. 198501042010121004

Pembimbing II,



Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T.
NIP. 198907112020122004

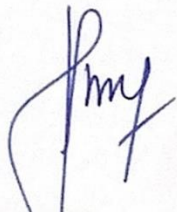
Skripsi oleh Kadek Sukma Jayanti ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 9 Juli 2025

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198603132024212001

(Anggota)



Ir. I Gede Mahendra Darmawiguna, S.Kom., M.Sc.
NIP. 198501042010121004

(Anggota)



Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T.
NIP. 198907112020122004

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana komputer

Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 24 JUL 2025



Mengetahui,

Ketua Ujian,

A blue ink signature of Made Windu Antara Kesiman, written over a horizontal line.

Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.
NIP. 198211112008121001

Sekretaris Ujian,

A blue ink signature of Ir. I Made Dendi Maysanjaya, written over a horizontal line.

Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng.
NIP. 199005152019031008

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan



Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T.
NIP. 197912012006041001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction dan Importance Performance Analysis di Kabupaten Buleleng” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya 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 menanggung risiko/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, 9 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Kadek Sukma Jayanti
NIM 2115091002

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction dan Importance Performance Analysis di Kabupaten Buleleng”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana komputer di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi dengan baik.
2. Dr. Putu Hendra Suputra, S.Kom., M.Cs., selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika atas motivasi yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ir. I Gede Mahendra Darmawiguna, S.Kom., M.Sc., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng yang telah bersedia memberikan data dan izin melakukan penelitian ini.
7. Teman-teman SIFORS yang luar biasa dan unggul secara bersama-sama membangun program studi.
8. Bapak, ibu, kakak, Boli dan semua anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan pengertian selalu hingga mampu menuntaskan studi ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu

melancarkan penyusunan skripsi ini.

10. Diri saya sendiri karena telah mampu melewati berbagai ujian hidup selama menempuh studi di Universitas Pendidikan Ganesha.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya masyarakat Kabupaten Buleleng.

Singaraja, 9 Juli 2025

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN	vi
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
MOTTO	viii
PRAKATA	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Batasan Masalah.....	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Sebelumnya	8
2.2 Profil Instansi	21
2.2.1 Deskripsi Singkat Organisasi	21
2.2.2 Visi dan Misi	22
2.2.3 Struktur Organisasi.....	23
2.2.4 Fasilitas dan Peralatan.....	23
2.2.5 Objek Penelitian	24
2.3 Dasar Teori.....	28
2.3.1 Evaluasi Kepuasan Pengguna	28
2.3.2 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	29

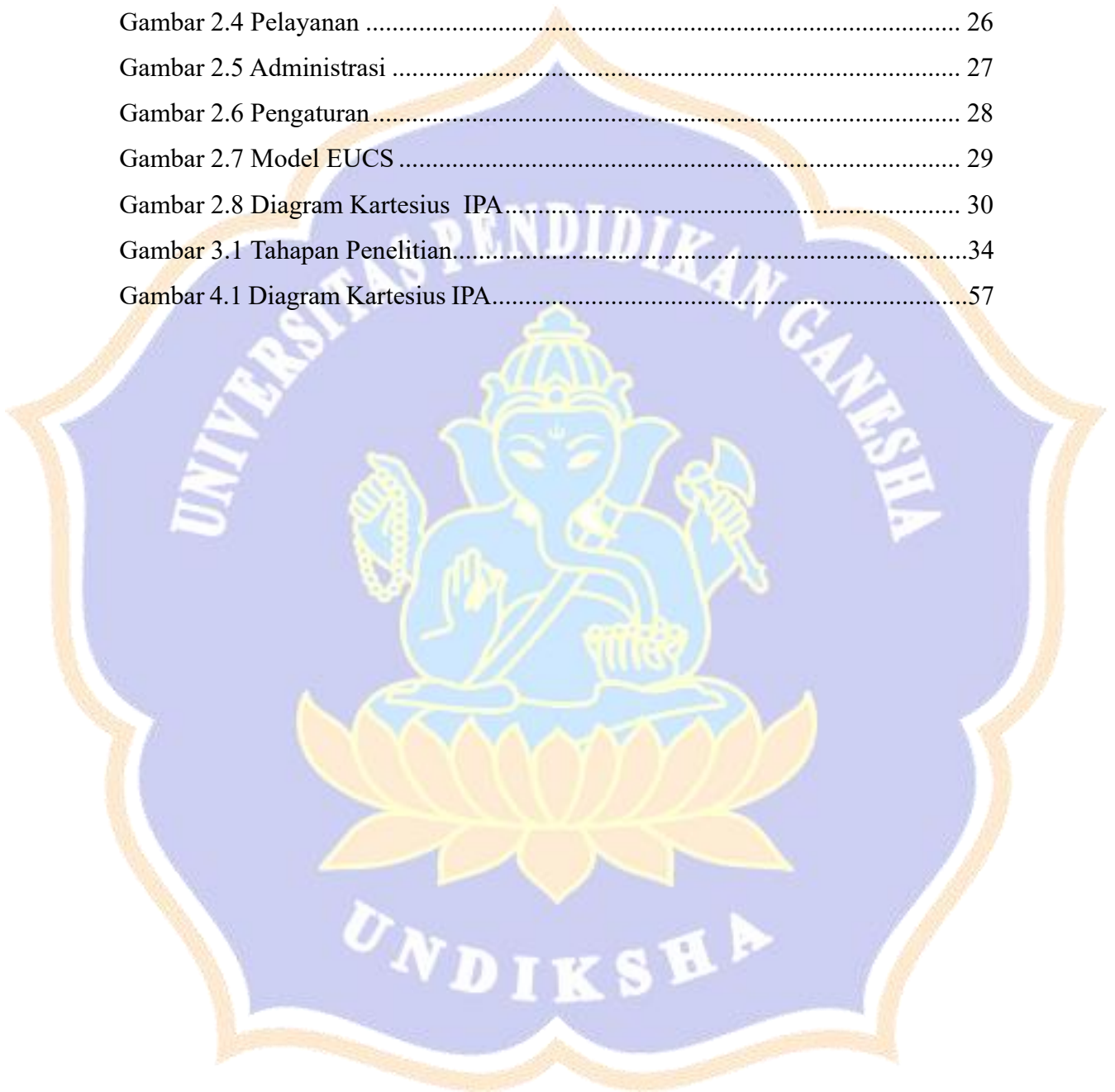
2.3.3	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	30
2.3.4	<i>E-Government</i>	31
2.3.5	<i>Public Service Quality</i>	32
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Jenis Penelitian.....	33
3.2	Alur Penelitian	33
3.2.1	Pengumpulan Data Awal	34
3.2.2	Identifikasi Masalah	36
3.2.3	Menentukan Populasi dan Sampel	37
3.2.4	Menyusun Instrumen Penelitian.....	38
3.2.5	Penyebaran Kuesioner.....	44
3.2.6	Analisis Data	45
3.2.7	Penyusunan Rekomendasi.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Hasil Penelitian	47
4.2.1	Pengujian Instrumen.....	47
4.1.2	Penyebaran Kuesioner.....	52
4.1.3	Analisis Data	54
4.2	Pembahasan.....	58
4.2.1	Analisis Tingkat Kesesuaian IPA	58
4.2.2	Analisis Kuadran IPA	59
4.2.3	Analisis Kesenjangan (GAP)	62
4.2.4	Penyusunan Rekomendasi.....	63
BAB V PENUTUP		67
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN.....		75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3.1 Skala Likert.....	39
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	39
Tabel 3.3 Tingkat Validitas Instrumen.....	42
Tabel 3.4 Tingkat Reliabilitas	44
Tabel 4.1 Hasil Uji Ahli Instrumen Penelitian.....	47
Tabel 4.2 Tabulasi Penilai Pakar	49
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Penilaian Harapan (<i>Importance</i>).....	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Penilaian Kinerja (<i>Performance</i>).....	50
Tabel 4.5 Nilai Cronbach Alpha.....	51
Tabel 4.6 Nilai Cronbach Alpha.....	51
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Penilaian Harapan.....	52
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Penilaian Kinerja	53
Tabel 4.9 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian	54
Tabel 4.10 Nilai Penilaian Kinerja	55
Tabel 4.11 Nilai Penilaian Harapan.....	55
Tabel 4.12 Hasil Analisis Kesenjangan.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	23
Gambar 2.2 Tampilan Awal.....	25
Gambar 2.3 Beranda.....	25
Gambar 2.4 Pelayanan	26
Gambar 2.5 Administrasi	27
Gambar 2.6 Pengaturan.....	28
Gambar 2.7 Model EUCS	29
Gambar 2.8 Diagram Kartesius IPA.....	30
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Diagram Kartesius IPA.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Riwayat Hidup	75
Lampiran 2. Struktur Organisasi	76
Lampiran 3. Observasi Rating dan Ulasan Pengguna pada Google Play Store dan App Store	77
Lampiran 4. Surat Izin Pengambilan Data	78
Lampiran 5. Data Pengguna Aplikasi IKD Tahun 2024-2025	79
Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara	80
Lampiran 7. Hasil Uji Ahli Instrumen Penelitian.....	85
Lampiran 8. Hasil Revisi Uji Instrumen Penelitian	89
Lampiran 9. Nilai R Product Moment.....	93
Lampiran 10. Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 11. Penyebaran Uji Coba (Uji Validitas & Reliabilitas) – 30 Responden	96
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Menggunakan SPSS	97
Lampiran 13. Penyebaran Kuesioner Utama – 99 Responden.....	99