

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

Oleh

Kadek Sukma Jayanti, NIM 2115091002

Program Studi Sistem Informasi

ABSTRAK

Pelayanan publik mengalami perubahan signifikan akibat kemajuan teknologi informasi. Pemerintah Indonesia terus melanjutkan upaya dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis teknologi dengan meluncurkan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Meskipun secara konseptual aplikasi IKD dirancang sebagai solusi berbagai permasalahan dalam layanan administrasi kependudukan, realisasinya masih menunjukkan ketidaksesuaian dengan tujuan awal. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan memberikan hasil rekomendasi perbaikan. Data dikumpulkan melalui kuesioner online berbasis variabel EUCS kepada 99 responden pengguna IKD di Kabupaten Buleleng dan dianalisis menggunakan SPSS versi 30. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pengguna berada pada angka 97,59% yang berarti pengguna puas dengan aplikasi IKD. Namun karena termasuk $<100\%$, hal ini mengindikasikan bahwa beberapa aspek layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan analisis GAP didapatkan hasil nilai negatif, yaitu sebesar -1,81. Nilai ini mengindikasikan bahwa aplikasi IKD belum mampu memenuhi harapan pengguna. Analisis kuadran IPA menunjukkan faktor yang perlu ditingkatkan yaitu A4 sementara faktor-faktor yang perlu dipertahankan adalah C1, C2, C3, C4, A1, F2, F3, E1, E2, dan E3.

Kata Kunci: Evaluasi, Kepuasan Pengguna, Identitas Kependudukan Digital, EUCS, IPA

***EVALUATION OF USER SATISFACTION WITH THE IDENTITAS
KEPENDUDUKAN DIGITAL APPLICATION USING THE END USER
COMPUTING SATISFACTION AND IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS METHODS IN BULELENG REGENCY***

By

Kadek Sukma Jayanti, NIM 2115091002

Information Systems Study Program

ABSTRACT

Public services have undergone significant changes due to advances in information technology. The Indonesian government continues its efforts to improve technology-based public services by launching Identitas Kependudukan Digital (IKD). Although conceptually the IKD application was designed as a solution to various problems in population administration services, its implementation still shows inconsistencies with the original objectives. The purpose of this study is to determine the level of user satisfaction and provide recommendations for improvement. Data was collected through an online questionnaire based on EUCS variables from 99 IKD users in Buleleng Regency and analyzed using SPSS version 30. The research results indicate that user satisfaction stands at 97.59%, meaning users are satisfied with the IKD application. However, since this is below 100%, it suggests that certain aspects of the service have not fully met user expectations. Based on the GAP analysis, a negative value of -1.81 was obtained. This value indicates that the IKD application has not yet been able to meet user expectations. The IPA quadrant analysis shows that the factor that needs to be improved is A4, while the factors that need to be maintained are C1, C2, C3, C4, A1, F2, F3, E1, E2, and E3.

Keywords: Evaluation, User Satisfaction, Identitas Kependudukan Digital, EUCS, IPA