

LAMPIRAN



Lampiran 1 Surat Mohon Izin Pengambilan Data



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PROGRAM PASCASARJANA

Jalan Udayana No. 11 Singaraja, Bali 81116 Telepon. 081999446444 Laman www.pasca.undiksha.ac.id

Nomor : 3957/UN48.14.1/PT.02.05/2026
Lamp : -
Perihal : Mohon Izin Pengambilan Data

Yth. Kepala Kelurahan Kerobokan
di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka pengumpulan data untuk Penelitian Tesis mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima dan mengizinkan mahasiswa kami dengan identitas:

Nama : Putu Ade Pranata

NIM : 2229101006

Program Studi : Ilmu Komputer (S2)

Judul Penelitian : Analisis Kinerja Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Penatausahaan Pengaduan (Sipandu) Kelurahan Kerobokan Menggunakan Metode *IT Balanced Scorecard* dan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

untuk memperoleh data/informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa dalam pelaksanaan penelitian.

Demikian surat ini disampaikan, atas berkenan dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Singaraja, 16 Juli 2026

a.n Direktur

Wakil Direktur I



Ida Bagus Putu Arnyana
NIP. 195812311986011005

Tembusan :

1. Kepala Subbagian Program Pascasarjana
2. Mahasiswa yang bersangkutan



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BsrE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code* yang telah tersedia

Lampiran 2 Izin Pengambilan Data di Kelurahan Kerobokan



**PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG
KECAMATAN KUTA UTARA
KELURAHAN KEROBOKAN**

Jalan Kesambi No. 5, Kerobokan, Kecamatan Kuta Utara - Kabupaten Badung (80361)
TELP (0361) 432228 Website: www.badungkab.go.id

Kerobokan, 30 Juli 2026

Nomor : 000.9.2/111/KRB
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : Izin Pengambilan Data

Yth. Direktur Program Pascasarjana Universitas
Pendidikan Ganesha
di-
Tempat

Menindaklanjuti Surat Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Nomor 3957/UN48.14.1/PT.02.05/2026 tanggal 16 Juli 2026 perihal Mohon Izin Pengambilan Data, bersama ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya Kelurahan Kerobokan memberikan izin kepada:

Nama : Putu Ade Pranata
NIM : 2229101006
Program Studi : Ilmu Komputer (S2)

Untuk melaksanakan pengambilan data penelitian di Kelurahan Kerobokan dengan Judul : "Analisis Kinerja dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Penatausahaan Pengaduan (SIPANDU) Kelurahan Kerobokan dengan menggunakan Metode *IT Balanced Scorecard* dan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*". Dengan ketentuan mematuhi seluruh tata tertib yang berlaku di Kelurahan Kerobokan, menjaga kerahasiaan data dan informasi yang bersifat terbatas sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, dan menggunakan data yang diperoleh hanya untuk kepentingan akademik sesuai tujuan penelitian.

Demikian surat balasan ini disampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

KELURAHAN KEROBOKAN

✓ **Ni Putu Sri Budhiyanti, SE., M.A.P**
NIP. 197110272007012009
Penata Tingkat I (III/d)

Lampiran 3 Foto Wawancara dengan pihak Kelurahan Kerobokan



Foto Wawancara dengan Ni Putu Sri Budhiyani, S.E., M.AP. Lurah Kerobokan



Foto Wawancara dengan Ni Made Parwani, SH Kasi Pembangunan



Foto Wawancara dengan Ida Bagus Vega Kurnia Putra Kasi Pemerintahan



Lampiran 4 Kuesioner END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
A	DIMENSI ISI (CONTENT)	1	2	3	4	5
1	Informasi pengaduan yang dihasilkan SIPANDU sesuai dengan kebutuhan kerja saya.					
2	SIPANDU menyajikan laporan rekapitulasi pengaduan yang lengkap dan detail.					
3	Informasi yang tersedia di SIPANDU sangat bermanfaat untuk tindak lanjut pengaduan.					
B	DIMENSI AKURASI (ACCURACY)					
4	Sistem mampu mengolah data pengaduan dengan tepat dan tanpa kesalahan hitung/input.					
5	Output atau laporan yang dihasilkan SIPANDU selalu akurat dan dapat diandalkan.					
C	DIMENSI BENTUK (FORMAT)					
6	Tampilan antarmuka (interface) aplikasi SIPANDU tertata dengan rapi dan profesional.					
7	Informasi yang ditampilkan di layar mudah untuk dibaca dan dipahami maknanya.					
8	Desain menu dan letak tombol dalam aplikasi SIPANDU sudah konsisten.					
D	DIMENSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN (EASE OF USE)					
9	Alur penginputan data pengaduan di SIPANDU sangat mudah dipelajari oleh staf.					
10	Saya tidak mengalami kesulitan saat mendistribusikan pengaduan ke seksi terkait.					
11	Aplikasi SIPANDU secara keseluruhan sangat memudahkan pekerjaan saya (user-friendly).					

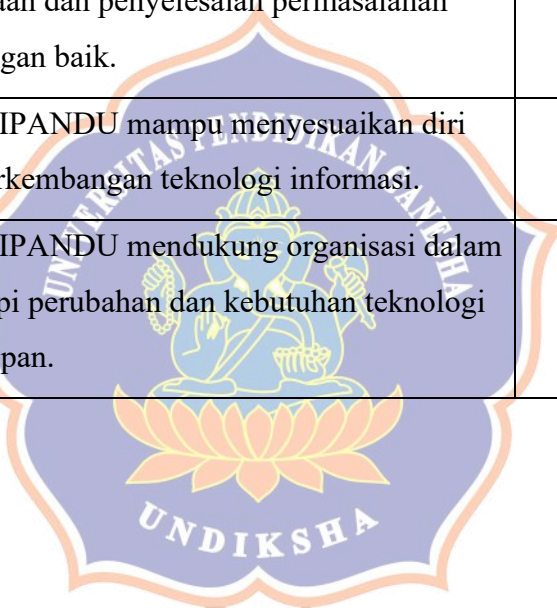
E	DIMENSI KETEPATAN WAKTU (TIMELINESS)					
12	Sistem merespon setiap permintaan data dengan cepat tanpa kendala teknis/loading.					
13	SIPANDU mempercepat waktu penyelesaian administrasi penatausahaan pengaduan.					
14	Data pengaduan terbaru selalu tersedia secara real-time saat dibutuhkan untuk laporan.					



Lampiran 5 Kuesioner IT BALANCED SCORECARD

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
A	Corporate Contribution	1	2	3	4	5
1	Aplikasi SIPANDU membantu mempercepat proses pelayanan dan penanganan pengaduan masyarakat.					
2	Aplikasi SIPANDU membuat proses pelayanan pengaduan menjadi lebih efektif dan terorganisasi.					
3	Aplikasi SIPANDU memberikan manfaat dalam mendukung pelaksanaan tugas organisasi.					
4	Penggunaan Aplikasi SIPANDU membantu organisasi meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.					
B	Operational Excellence					
5	Aplikasi SIPANDU dapat digunakan secara stabil dalam mendukung proses pengelolaan pengaduan.					
6	Aplikasi SIPANDU mampu menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna tanpa mengalami gangguan yang berarti.					
7	Aplikasi SIPANDU membantu mempercepat proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan.					
8	Aplikasi SIPANDU memungkinkan pengguna memperoleh informasi terkait pengaduan dengan lebih cepat.					
9	Aplikasi SIPANDU mendukung proses pengelolaan pengaduan secara sistematis dan terstruktur.					
10	Aplikasi SIPANDU membantu meningkatkan ketepatan dan kualitas penyelesaian pengaduan.					

C	Future Orientation					
11	Aplikasi SIPANDU secara berkala dikembangkan untuk meningkatkan kualitas layanan pengaduan.					
12	Pengembangan fitur pada Aplikasi SIPANDU mampu memenuhi kebutuhan organisasi dan pengguna.					
13	Pengelola Aplikasi SIPANDU memiliki kemampuan yang memadai dalam mengoperasikan dan mengelola sistem.					
14	Pengelola Aplikasi SIPANDU mampu melakukan pemeliharaan dan penyelesaian permasalahan sistem dengan baik.					
15	Aplikasi SIPANDU mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi informasi.					
16	Aplikasi SIPANDU mendukung organisasi dalam menghadapi perubahan dan kebutuhan teknologi di masa depan.					



PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SIPANDU DI KELURAHAN
KEROBOKAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

- Nama / Inisial : Ni Putu Sri Budhiyani, SE, MAP
- Jabatan : Kepala Lurah
- Tanggal Wawancara : 23 Juli 2026

II. TUJUAN WAWANCARA

Untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai pengalaman pengguna terhadap sistem SIPANDU yang tidak terakomodasi secara detail dalam kuesioner, serta sebagai data pendukung untuk memberikan saran pengembangan sistem.

III. DAFTAR PERTANYAAN (SEMI-TERSTRUKTUR)

No	Dimensi / Topik	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
1	Isi (Content)	Apakah menurut Bapak/Ibu data pengaduan yang ditampilkan di SIPANDU sudah cukup lengkap untuk dasar pengambilan keputusan/tindak lanjut?	Data pengaduan yang ada di SIPANDU sudah cukup membantu karena kami dapat melihat informasi terkait laporan masyarakat, jenis permasalahan, serta data pendukung lainnya untuk menentukan tindakan yang perlu dilakukan. Namun, ke depan mungkin dapat ditambahkan informasi yang lebih rinci terkait riwayat penanganan pengaduan agar proses pemantauan lebih mudah

2	Akurasi (Accuracy)	Pernahkah Bapak/Ibu menemukan kesalahan data (seperti nama atau alamat pengadu) yang disebabkan oleh sistem, bukan karena kesalahan input?	Selama menggunakan SIPANDU, kami belum pernah menemukan kesalahan data yang berasal dari sistem. Data yang muncul biasanya sudah sesuai dengan informasi yang dimasukkan oleh pengguna. Apabila terdapat kesalahan seperti nama atau alamat pengadu, biasanya lebih disebabkan oleh kesalahan saat proses input awal, bukan karena sistem mengalami perubahan atau kesalahan pengolahan data
3	Format (Bentuk)	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai tampilan menu dan tata letak aplikasi? Apakah ada bagian yang menurut Bapak/Ibu membingungkan?	Tampilan SIPANDU secara umum sudah cukup baik dan mudah dipahami. Menu yang tersedia sudah membantu kami dalam melihat data pengaduan dan memantau proses penyelesaiannya. Namun, mungkin ke depan tampilan dashboard dapat lebih dikembangkan agar informasi penting seperti jumlah pengaduan, status penyelesaian, dan laporan perkembangan dapat terlihat lebih cepat
4	Kemudahan (Ease of Use)	Kendala apa yang paling sering dihadapi saat pertama kali mengoperasikan SIPANDU? Apakah butuh waktu lama untuk memahaminya?	Pada awal penggunaan memang perlu waktu untuk memahami alur kerja SIPANDU, terutama mengenai fungsi setiap menu dan tahapan proses pengaduan. Namun setelah digunakan beberapa kali, sistem sudah cukup mudah dipahami karena alurnya sesuai dengan proses pekerjaan yang dilakukan di kelurahan. Kendala yang ada

			lebih kepada kebiasaan pengguna dalam menyesuaikan diri dengan sistem baru
5	Ketepatan Waktu (Timeliness)	Apakah SIPANDU memberikan respon yang cepat saat diakses pada jam kerja sibuk? Jika terjadi keterlambatan (<i>lag</i>), kapan biasanya itu terjadi?	Secara umum SIPANDU dapat memberikan respon yang cukup cepat ketika digunakan untuk melihat data maupun memantau pengaduan masyarakat. Selama ini belum ada kendala besar terkait keterlambatan sistem. Jika terjadi sedikit lambat biasanya lebih disebabkan oleh kondisi jaringan internet atau jumlah pengguna yang sedang mengakses secara bersamaan, bukan karena sistem tidak berjalan dengan baik



I. IDENTITAS RESPONDEN

- Nama / Inisial : Ni Made Parwani, SH
- Jabatan : Kasi Pembangunan
- Tanggal Wawancara : 23 Juli 2026

II. TUJUAN WAWANCARA

Untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai pengalaman pengguna terhadap sistem SIPANDU yang tidak terakomodasi secara detail dalam kuesioner, serta sebagai data pendukung untuk memberikan saran pengembangan sistem.

III. DAFTAR PERTANYAAN (SEMI-TERSTRUKTUR)

No	Dimensi / Topik	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
1	Isi (Content)	Apakah menurut Bapak/Ibu data pengaduan yang ditampilkan di SIPANDU sudah cukup lengkap untuk dasar pengambilan keputusan/tindak lanjut?	Menurut saya informasi yang ditampilkan SIPANDU sudah cukup lengkap untuk mengetahui laporan atau keluhan yang disampaikan masyarakat. Data tersebut membantu kami dalam menentukan langkah penyelesaian. Namun, mungkin akan lebih baik jika terdapat tambahan informasi mengenai tingkat urgensi pengaduan dan status penyelesaian secara lebih detail agar lebih mudah menentukan prioritas

2	Akurasi (Accuracy)	Pernahkah Bapak/Ibu menemukan kesalahan data (seperti nama atau alamat pengadu) yang disebabkan oleh sistem, bukan karena kesalahan input?	Selama menggunakan SIPANDU, saya belum menemukan data yang berubah atau tidak sesuai karena kesalahan sistem. Informasi pengaduan yang tampil biasanya sama dengan data yang dimasukkan sebelumnya. Kalau ada kekeliruan biasanya berasal dari pengguna yang kurang teliti saat memasukkan data, sehingga perlu dilakukan pengecekan kembali sebelum diproses lebih lanjut
3	Format (Bentuk)	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai tampilan menu dan tata letak aplikasi? Apakah ada bagian yang menurut Bapak/Ibu membingungkan?	Menurut saya tampilan menu SIPANDU sudah cukup sederhana dan mudah digunakan. Letak menu pengaduan dan informasi yang dibutuhkan sudah cukup jelas sehingga tidak terlalu membingungkan saat digunakan. Mungkin beberapa bagian dapat dibuat lebih menarik dan lebih informatif agar pengguna lebih mudah melihat perkembangan pengaduan yang menjadi tanggung jawabnya
4	Kemudahan (Ease of Use)	Kendala apa yang paling sering dihadapi saat pertama kali mengoperasikan SIPANDU? Apakah butuh waktu lama untuk memahaminya?	Saat pertama menggunakan SIPANDU memang perlu belajar mengenai tahapan dan menu yang tersedia, tetapi tidak membutuhkan waktu yang terlalu lama untuk memahaminya. Setelah terbiasa, penggunaan SIPANDU menjadi lebih mudah karena fitur yang ada sudah sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Kendala yang biasanya muncul hanya ketika pengguna

			belum terbiasa atau lupa langkah tertentu dalam proses pengoperasian
5	Ketepatan Waktu (Timeliness)	Apakah SIPANDU memberikan respon yang cepat saat diakses pada jam kerja sibuk? Jika terjadi keterlambatan (<i>lag</i>), kapan biasanya itu terjadi?	Penggunaan SIPANDU cukup membantu karena informasi pengaduan dapat langsung dilihat tanpa harus mencari data secara manual. Pada jam kerja biasanya sistem masih berjalan dengan baik, tetapi terkadang ada sedikit keterlambatan ketika jaringan sedang kurang stabil atau saat banyak pengguna membuka sistem secara bersamaan

I. IDENTITAS RESPONDEN

- Nama / Inisial : Ida Bagus Vega Kurnia Putra
- Jabatan : Kasi Pemerintahan
- Tanggal Wawancara : 23 Juli 2026

II. TUJUAN WAWANCARA

Untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai pengalaman pengguna terhadap sistem SIPANDU yang tidak terakomodasi secara detail dalam kuesioner, serta sebagai data pendukung untuk memberikan saran pengembangan sistem.

III. DAFTAR PERTANYAAN (SEMI-TERSTRUKTUR)

No	Dimensi / Topik	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
----	-----------------	----------------------	---------

1	Isi (Content)	Apakah menurut Bapak/Ibu data pengaduan yang ditampilkan di SIPANDU sudah cukup lengkap untuk dasar pengambilan keputusan/tindak lanjut?	SIPANDU sudah membantu karena data pengaduan masyarakat menjadi lebih tertata dan mudah dilihat dibandingkan sebelumnya. Informasi yang tersedia sudah cukup untuk mengetahui masalah yang dilaporkan, tetapi mungkin perlu ditambahkan detail lokasi atau dokumentasi pendukung agar informasi pengaduan lebih lengkap
2	Akurasi (Accuracy)	Pernahkah Bapak/Ibu menemukan kesalahan data (seperti nama atau alamat pengadu) yang disebabkan oleh sistem, bukan karena kesalahan input?	Menurut pengalaman saya menggunakan SIPANDU, data yang sudah dimasukkan biasanya sesuai dengan laporan yang diterima dari masyarakat. Saya belum pernah menemukan sistem mengubah data seperti nama atau alamat pengadu secara otomatis. Jika ada kesalahan, biasanya terjadi karena informasi awal yang diberikan belum lengkap atau terdapat kekeliruan saat memasukkan data
3	Format (Bentuk)	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai tampilan menu dan tata letak aplikasi? Apakah ada bagian yang menurut Bapak/Ibu membingungkan?	Tampilan SIPANDU menurut saya sudah cukup mudah dipahami, terutama untuk memasukkan data pengaduan dan melihat informasi laporan. Menu yang tersedia tidak terlalu sulit untuk digunakan. Namun, mungkin akan lebih baik jika ada petunjuk atau keterangan tambahan pada beberapa menu agar pengguna baru lebih cepat memahami fungsi masing-masing bagian

4	Kemudahan (Ease of Use)	Kendala apa yang paling sering dihadapi saat pertama kali mengoperasikan SIPANDU? Apakah butuh waktu lama untuk memahaminya?	Pada awal menggunakan SIPANDU perlu mencoba beberapa kali agar memahami cara memasukkan data dan melihat proses pengaduan. Tetapi setelah terbiasa, penggunaan aplikasi menjadi lebih mudah dan membantu pekerjaan karena data pengaduan sudah tersimpan dengan rapi. Menurut saya kendala paling awal hanya perlu memahami menu-menu yang ada
5	Ketepatan Waktu (Timeliness)	Apakah SIPANDU memberikan respon yang cepat saat diakses pada jam kerja sibuk? Jika terjadi keterlambatan (<i>lag</i>), kapan biasanya itu terjadi?	Menurut pengalaman saya, SIPANDU cukup cepat digunakan untuk memasukkan laporan dan melihat informasi pengaduan. Saat kondisi normal tidak ada masalah dengan kecepatan sistem. Namun, terkadang ketika koneksi internet kurang baik, proses membuka halaman atau menyimpan data menjadi sedikit lebih lama

Lampiran 7 Hasil Wawancara Beserta Pembobotan

No	Dimensi EUCS	Indikator	Informan	Ringkasan Hasil Wawancara	Kode Wawancara
1	Content	Kelengkapan informasi/data pengaduan	Kepala Lurah	Informasi pengaduan yang tersedia pada SIPANDU sudah cukup membantu dalam memahami laporan masyarakat, menentukan tindakan, serta mendukung proses pemantauan pengaduan. Namun, diperlukan tambahan informasi berupa riwayat penanganan pengaduan agar proses monitoring lebih mudah.	WWC/NPSB-KL/I1
			Kasi Pembangunan	Data pengaduan yang tersedia sudah cukup lengkap untuk mengetahui laporan masyarakat dan membantu menentukan langkah penyelesaian. Namun, perlu ditambahkan informasi tingkat urgensi dan status penyelesaian agar mempermudah penentuan prioritas.	WWC/NMP-KP/I2
			Kasi Pemerintahan	SIPANDU membantu membuat data pengaduan lebih tertata dan mudah dilihat. Namun, diperlukan tambahan detail lokasi dan dokumentasi pendukung agar	WWC/INW-KS/I3

				informasi pengaduan lebih lengkap.	
2	Accuracy	Keakuratan informasi yang dihasilkan sistem	Kepala Lurah	Belum ditemukan kesalahan data yang berasal dari sistem. Kesalahan data yang terjadi biasanya disebabkan oleh proses input pengguna, bukan akibat perubahan atau gangguan sistem.	WWC/NPSB-KL/I1
			Kasi Pembangunan	Informasi yang ditampilkan SIPANDU sesuai dengan data yang dimasukkan. Apabila terdapat kesalahan, umumnya berasal dari kurang telitinya pengguna saat melakukan input data.	WWC/NMP-KP/I2
			Kasi Pemerintahan	Data yang tersimpan pada SIPANDU sesuai dengan laporan masyarakat. Sistem tidak mengubah data secara otomatis, sehingga kesalahan lebih disebabkan oleh informasi awal yang kurang lengkap.	WWC/INW-KS/I3
3	Format	Tampilan menu dan tata letak aplikasi	Kepala Lurah	Tampilan SIPANDU sudah cukup baik dan membantu pemantauan pengaduan. Pengembangan dashboard diperlukan agar informasi penting seperti jumlah laporan dan status penyelesaian dapat	WWC/NPSB-KL/I1

				terlihat lebih cepat.	
			Kasi Pembangunan	Menu SIPANDU cukup sederhana dan mudah digunakan. Namun, tampilan dapat dikembangkan agar lebih informatif dalam menunjukkan perkembangan pengaduan.	WWC/NMP-KP/I2
			Kasi Pemerintahan	Tampilan aplikasi mudah dipahami terutama untuk input data pengaduan. Namun, diperlukan petunjuk tambahan pada beberapa menu agar pengguna baru lebih cepat memahami fungsi sistem.	WWC/INW-KS/I3
4	Ease of Use	Kemudahan penggunaan sistem	Kepala Lurah	Pada awal penggunaan diperlukan proses adaptasi untuk memahami menu dan alur kerja sistem. Setelah terbiasa, SIPANDU mudah digunakan karena sesuai dengan proses pekerjaan.	WWC/NPSB-KL/I1
			Kasi Pembangunan	SIPANDU tidak membutuhkan waktu lama untuk dipahami. Kendala hanya terjadi ketika pengguna belum terbiasa atau lupa tahapan tertentu dalam sistem.	WWC/NMP-KP/I2
			Kasi Pemerintahan	Pengguna perlu mencoba beberapa kali untuk memahami	WWC/INW-KS/I3

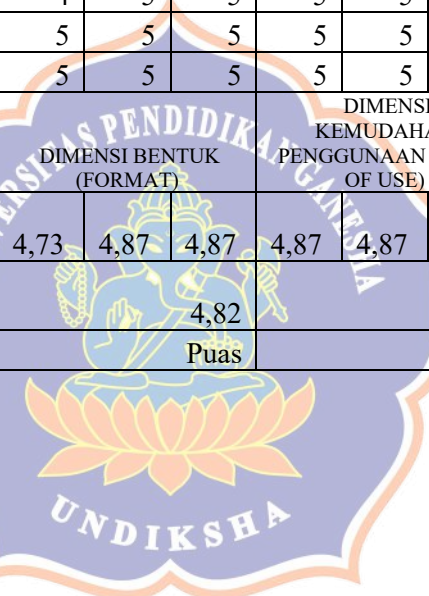
				cara memasukkan data, tetapi setelah terbiasa sistem menjadi mudah digunakan dan membantu pekerjaan.	
5	Timeliness	Kecepatan respon sistem	Kepala Lurah	SIPANDU memberikan respon yang cukup cepat dalam menampilkan informasi. Keterlambatan biasanya dipengaruhi oleh jaringan internet atau jumlah pengguna yang mengakses secara bersamaan.	WWC/NPSB-KL/I1
			Kasi Pembangunan	SIPANDU mempercepat proses pengecekan pengaduan. Kendala keterlambatan terjadi ketika jaringan kurang stabil.	WWC/NMP-KP/I2
			Kasi Pemerintahan	Sistem cukup cepat untuk memasukkan laporan dan melihat informasi pengaduan. Keterlambatan biasanya terjadi ketika koneksi internet mengalami gangguan.	WWC/INW-KS/I3

No	KPI/Indikator	Mean	Bobot	Target	Achievement	Score × Bobot	Kategori
1	Content (Kepuasan pengguna)	4,82	0,06	5	0,964	0,058	Sangat Baik
2	Accuracy	4,77	0,06	5	0,954	0,057	Sangat Baik
3	Format	4,82	0,06	5	0,964	0,058	Sangat

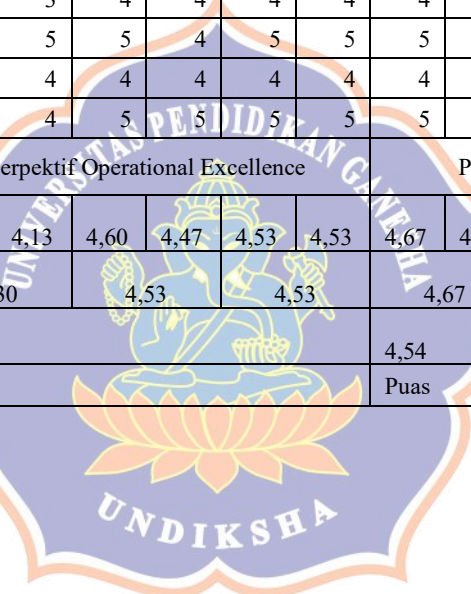
							Baik
4	Ease of Use (Kemudahan dan kenyamanan pengguna)	4,87	0,06	5	0,974	0,058	Sangat Baik
5	Timeliness (Kesesuaian sistem dengan kebutuhan pengguna)	4,80	0,06	5	0,960	0,058	Sangat Baik
	Total	4,816	0,30	25	0,963	0,289	Sangat Baik



Lampiran 8 Tabel Tabulasi Skor (Input Data) EUCS

C1	C2	C3	A1	A2	F1	F2	F3	E1	E2	E3	T1	T2	T3
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
DIMENSI ISI (CONTENT)			DIMENSI AKURASI (ACCURACY)		DIMENSI BENTUK (FORMAT)			DIMENSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN (EASE OF USE)			DIMENSI KETEPATAN WAKTU (TIMELINESS)		
4,80	4,80	4,87	4,80	4,73	4,73	4,87	4,87	4,87	4,87	4,87	4,73	4,87	4,80
Rata-Rata		4,82	4,77		4,82			4,87			4,80		
Keterangan		Puas	Puas		Puas			Puas			Puas		
Range Nilai		Keterangan											
1 - 1.79		Sangat Tidak Puas											
1.8 - 2.59		Tidak Puas											
2.6 - 3.39		Ragu-ragu											
3.4 - 4.91		Puas											
4.92 - 5		Sangat Puas											

Lampiran 9 Tabel Tabulasi Skor (Input Data) IT BALANCED SCORECARD

CC1	CC 2	CC 3	CC 4	OE 1	OE 2	OE 3	OE 4	OE 5	OE 6	FO1	FO2	FO3	FO4	FO5	FO6
5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Perpektif Corporate Contribution				Perpektif Operational Excellence						Perpektif Future Orientation					
4,53	4,40	4,60	4,47	4,47	4,13	4,60	4,47	4,53	4,53	4,67	4,67	4,33	4,40	4,53	4,67
4,47		4,53		4,30		4,53		4,53		4,67		4,37		4,60	
Rata-Rata			4,50	4,46						4,54					
Keterangan			Puas	Puas						Puas					
Range Nilai		Keterangan													
1 - 1.79		Sangat Tidak Puas													
1.8 - 2.59		Tidak Puas													
2.6 - 3.39		Ragu-ragu													
3.4 - 4.91		Puas													
4.92 - 5		Sangat Puas													

Lampiran 10 Rekapitulasi Perhitungan Kinerja IT Balanced Scorecard Aplikasi SIPANDU

Tabel X. Rekapitulasi Perhitungan Kinerja IT Balanced Scorecard Aplikasi SIPANDU

Perspektif	No	KPI/Indikator	Mean	Bobot	Target	Achievement	Score × Bobot
Corporate Contribution	1	Peningkatan efektivitas pelayanan pengaduan	4,47	12,50%	5	0,894	0,112
	2	Nilai manfaat sistem bagi organisasi	4,53	12,50%	5	0,906	0,113
	Rata-rata Perspektif		4,50	25,00%		0,900	0,225
User Orientation	3	Content (Kepuasan pengguna)	4,82	6,00%	5	0,964	0,058
	4	Accuracy	4,77	6,00%	5	0,954	0,057
	5	Format	4,82	6,00%	5	0,964	0,058
	6	Ease of Use (Kemudahan dan kenyamanan pengguna)	4,87	6,00%	5	0,974	0,058
	7	Timeliness (Kesesuaian sistem dengan kebutuhan pengguna)	4,80	6,00%	5	0,960	0,058
	Rata-rata Perspektif		4,82	30,00%		0,963	0,289
Operational Excellence	8	Keandalan sistem	4,30	10,00%	5	0,860	0,086
	9	Kecepatan proses layanan	4,53	10,00%	5	0,906	0,091
	10	Kualitas proses pengelolaan pengaduan	4,53	10,00%	5	0,906	0,091
	Rata-rata Perspektif		4,46	30,00%		0,891	0,268
Future Orientation	11	Pengembangan dan peningkatan sistem	4,67	5,00%	5	0,934	0,047
	12	Kemampuan pengelola sistem	4,37	5,00%	5	0,874	0,044
	13	Adaptasi terhadap perkembangan teknologi	4,60	5,00%	5	0,920	0,046
	Rata-rata Perspektif		4,54	15,00%		0,909	0,136
TOTAL KINERJA IT BALANCED SCORECARD			4,58	100,00%		0,916	0,918



Lampiran 11 Riwayat Hidup Penulis



Penulis bernama lengkap Putu Ade Pranata, lahir di Denpasar pada 11 Juni 1992. Penulis menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S1) pada Program Studi Sistem Komputer di SMIK STIKOM Bali pada tahun 2014. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan pada jenjang Magister (S2) di Program Studi Ilmu Komputer, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha. Pada tahun 2019, penulis bekerja di SMK TI Bali Global Badung menjadi seorang guru. Sejak tahun 2019 hingga sekarang, penulis aktif sebagai Guru.

Tesis ini berjudul “Analisis Kinerja Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Penatausahaan Pengaduan (Sipandu) Kelurahan Kerobokan Menggunakan Metode It Balanced Scorecard Dan End User Computing Satisfaction (EUCS)”, yang disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komputer (M.Kom.) pada Program Studi Ilmu Komputer, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Penulis dapat dihubungi melalui alamat surel: ade@student.undiksha.ac.id.

