

**ANALISIS KINERJA DAN KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM INFORMASI PENATAUSAHAAN
PENGADUAN (SIPANDU) KELURAHAN
KEROBOKAN MENGGUNAKAN METODE IT
BALANCED SCORECARD DAN END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

TESIS



OLEH:

**PUTU ADE PRANATA
2229101006**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER (S2)
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.





- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

TESIS

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR MAGISTER KOMPUTER

Menyetujui

Pembimbing I	Prof. Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T. NIP.197601022003121001
Pembimbing II	Dr. Ir. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.Cs. NIP.198307252008011008



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Tesis oleh Putu Ade Pranata telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Komputer di Ilmu Komputer (S2), Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha
Pada tanggal 05 Agustus 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Ir. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.Cs. NIP.198307252008011008
Anggota	Prof. Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T. NIP.197601022003121001
Anggota	Dr. Putu Hendra Suputra, S.Kom., M.Cs. NIP.198212222006041001
Anggota	Dr. I Gede Aris Gunadi, S.Si. M.Kom. NIP.197703182008121004

Mengetahui Direktur Program Pascasarjana
Universitas Pendidikan Ganesha,



Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.

NIP.195910101986031003



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Komputer dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 6 Agustus 2026

Yang memberi pernyataan,



Putu Ade Pranata



PRAKATA

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah-Nya, sehingga tesis yang berjudul “Analisis Kinerja Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Penatausahaan Pengaduan (Sipandu) Kelurahan Kerobokan Menggunakan Metode It Balanced Scorecard Dan End User Computing Satisfaction (EUCS)”, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan. Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Komputer Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Komputer. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijin penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Prof. Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T., sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini.
2. Dr. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.Cs., sebagai pembimbing II, yang dengan gaya dan pola komunikasi yang khas, telah melecut semangat, motivasi, dan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan.
3. Dr. Putu Hendra Suputra, S.Kom., M.Cs. dan Dr. I Gede Aris Gunadi, S.Si., M.Kom. sebagai dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini.
4. Kantor Kelurahan Kerobokan selaku mitra penelitian di tempat melakukan penelitian yang telah banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian;
5. Ni Putu Sri Budhiyanti, SE., M.A.P. selaku Lurah Kerobokan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Kelurahan Kerobokan.
6. Koordinator Program Studi Ilmu Komputer dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini;
7. Direktur Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini.
8. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
9. I Wayan Gede Wardhana dan Ni Made Sri Elyawati selaku orang tua penulis, serta Putu Indah Sari Utami, selaku istri penulis, yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan material, dan motivasi moral selama proses penyelesaian tesis ini.
10. I Made Yoko Damaro dan Komang Ayu Gyan Vigyani, selaku adik penulis yang telah banyak memberikan bantuan dan motivasi moral selama proses penyelesaian tesis ini.

11. Putu Metta Slavina Putri, selaku putri penulis, yang memberikan semangat selama proses penyelesaian tesis ini.

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan, dan keharmonian dalam menjalani kehidupan. Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panji-panji pendidikan.

Singaraja, 6 Agustus 2026
Penulis,



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Rumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	7
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kelurahan Kerobokan	9
2.2 Sistem Informasi Pengaduan.....	9
2.2.1 Komponen Sistem Informasi Penatausahaan Pengaduan (SIPANDU)	10
2.2.2 Manfaat Sistem Informasi Penatausahaan Pengaduan (SIPANDU).....	12
2.3 Sistem Informasi Penatausahaan Pengaduan (SIPANDU)	14
2.4 Cara Menggunakan Sistem Informasi Penatausahaan Pengaduan (SIPANDU).....	15
2.5 Karakteristik Responden	22
2.6 Pengertian Kepuasan	24
2.7 End User Computing Satisfaction	25
2.8 IT Balanced Scorecard	29
2.9 Penelitian yang relevan	32
BAB III METODE PENELITIAN	35

3.1	Tahapan Penelitian	35
3.2	Jenis dan Tempat Penelitian.....	39
3.2.1	Jenis Penelitian.....	39
3.2.2	Tempat Penelitian	40
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	40
3.3.1	Populasi.....	40
3.3.2	Sampel Penelitian.....	40
3.4	Teknik Pengambilan Sampel.....	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data	43
3.5.1	Tahap Validasi Instrumen	44
3.5.2	Tahap Etika Penelitian	46
3.5.3	Tahap Pengumpulan Data Kuantitatif (Kuesioner).....	46
3.5.4	Tahap Penguatan Kualitatif.....	48
3.5.5	Tahap Dokumentasi dan Legalisasi Penelitian	49
3.6	Teknik Analisis Data.....	50
3.6.1	Tahap Persiapan dan Pengolahan Data	50
3.6.2	Analisis Statistik Deskriptif	51
3.6.3	Tahap Penentuan Interval dan Interpretasi Skor.....	52
3.6.4	Tahap Penentuan Interval dan Interpretasi Skor.....	53
3.6.5	Analisis Kesenjangan Kinerja Sistem.....	53
3.6.6	Analisis Prioritas Perbaikan.....	54
3.6.7	Penyusunan Peta Jalan Pengembangan SIPANDU	56
3.6.8	Pengukuran IT Balanced Scorecard.....	57
3.7	Teknik Penyajian Hasil Analisis	60
3.8	Luaran Penelitian.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		62
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	62
4.2	Karakteristik Responden	65
4.3	Hasil Pengujian Instrumen	73
4.4	Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	77
4.5	Analisis Kinerja Aplikasi SIPANDU Berdasarkan IT Balanced Scorecard	113
4.6	Prioritas Perbaikan dan Peta Jalan Pengembangan SIPANDU.....	121
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian	136

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	150
5.1 Rangkuman Penelitian.....	150
5.2 Simpulan.....	152
5.3 Saran.....	154
DAFTAR PUSTAKA	157
LAMPIRAN.....	160



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi EUCS	28
Tabel 3.1 Skala Likert	38
Tabel 3.2 Kriteria Interpretasi Skor Kepuasan Pengguna	39
Tabel 3.3 Data Pegawai	41
Tabel 3.4 Tabel Tabulasi Skor	51
Tabel 3.5 Kriteria Interpretasi Skor Kepuasan Pengguna	53
Tabel 3.6 Prioritas Perbaikan	55
Tabel 3.7 Peta Jalan Pengembangan SIPANDU	56
Tabel 3.8 Hubungan IT-BSC dengan Evaluasi SIPANDU	57
Tabel 3.9 Pengukuran IT Balanced Scorecard Aplikasi SIPANDU 5	8
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	69
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan	70
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menggunakan SIPANDU	72
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen EUCS	73
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen IT Balanced Scorecard	74
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen EUCS	76
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen IT BSC	76
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Dimensi Content	78
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif Dimensi Accuracy	84
Tabel 4.12 Hasil Analisis Deskriptif Dimensi Format	91
Tabel 4.13 Hasil Analisis Deskriptif Dimensi Ease of Use	97
Tabel 4.14 Hasil Analisis Deskriptif Dimensi Timeliness	104
Tabel 4.15 Rekapitulasi Hasil Analisis EUCS	110
Tabel 4.16 Bobot Perspektif IT Balanced Scorecard	114
Tabel 4.17 Hasil Pengukuran Kinerja Aplikasi SIPANDU Berdasarkan IT	117
Tabel 4.18 Identifikasi Permasalahan dan Kebutuhan Pengembangan SIPANDU	120
Tabel 4.19 Prioritas Perbaikan Pengembangan SIPANDU	127
Tabel 4.20 Roadmap Pengembangan SIPANDU	130

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Halaman Login SIPANDU	15
Gambar 2.2 Halaman Awal Sistem Informasi Penatausahaan Pengaduan (SIPANDU)	15
Gambar 2.3 Halaman Sekretaris Lurah.....	16
Gambar 2.4 Halaman Kasi Sosial	17
Gambar 2.5 Halaman Kasi Pembangunan	18
Gambar 2.6 Halaman Kasi Pemerintahan.....	18
Gambar 2.7 Halaman Kepala Lingkungan.....	19
Gambar 2.8 Alur Kerja Sistem.....	20
Gambar 2.9 Metode End User Computing Satisfaction.....	24
Gambar 3.1 Sistematika Penelitian	33
Gambar 3.2 Lembar Kuesioner.....	35
Gambar 3.3 Lembar Pedoman Wawancara Penelitian	46
Gambar 4.1 Diagram Tingkat Kepuasan Pengguna SIPANDU Berdasarkan EUCS	112
Gambar 4.2 Hasil Kinerja Aplikasi SIPANDU Berdasarkan IT Balanced Scorecard	121
Gambar 4.3 Roadmap Pengembangan SIPANDU	133
Gambar 4.4 Model Integrasi Pengembangan SIPANDU Berbasis Multi-Evaluasi	135



DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Nilai Rata-rata Skor Kuisioner	38
Rumus 3.2 Korelasi Pearson	44
Rumus 3.3 Cronbach's Alpha	46
Rumus 3.4 Lebar Interval Kelas	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Mohon Izin Pengambilan Data	161
Lampiran 2 Izin Pengambilan Data di Kelurahan Kerobokan	162
Lampiran 3 Foto Wawancara dengan pihak Kelurahan Kerobokan	163
Lampiran 4 Kuesioner END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)	165
Lampiran 5 Kuesioner IT BALANCED SCORECARD	167
Lampiran 6 Wawancara Penelitian	169
Lampiran 7 Hasil Wawancara Beserta Pembobotan	177
Lampiran 8 Tabel Tabulasi Skor (Input Data) EUCS	182
Lampiran 9 Tabel Tabulasi Skor (Input Data) IT BALANCED SCORECARD	183
Lampiran 10 Rekapitulasi Perhitungan Kinerja IT BSC Aplikasi SIPANDU	184
Lampiran 11 Riwayat Hidup Penulis	185

