

ABSTRAK

Ade Pranata, Putu (2026), Analisis Kinerja Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Penatausahaan Pengaduan (Sipandu) Kelurahan Kerobokan Menggunakan Metode It Balanced Scorecard Dan End User Computing Satisfaction (Eucs). Tesis, Ilmu Komputer, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing 1: Prof. Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T. dan Pembimbing II: Dr. Ir. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.Cs.

Kata kunci: Sistem Informasi, IT Balanced Scorecard, EUCS, Kinerja Sistem, Kepuasan Pengguna, SIPANDU.

Perkembangan teknologi informasi mendorong instansi pemerintahan untuk memanfaatkan sistem informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kantor Kelurahan Kerobokan telah memanfaatkan Sistem Informasi Penatausahaan Pengaduan (SIPANDU) berbasis *framework* Laravel untuk mengelola aduan warga secara digital. Namun, evaluasi sistem selama ini masih belum dilakukan secara komprehensif, khususnya dalam menyelaraskan kinerja teknis operasional sistem dengan persepsi kepuasan psikologis para pengguna di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja dan kepuasan pengguna sistem SIPANDU secara menyeluruh menggunakan integrasi metode *IT Balanced Scorecard* (IT BSC) sebagai kerangka evaluasi makro dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagai instrumen mikro pada Perspektif Orientasi Pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kombinasi (*mixed methods*). Pengumpulan data kuantitatif dilakukan menggunakan teknik sampling jenuh terhadap seluruh pengguna akhir internal SIPANDU yang memiliki akun aktif dan berinteraksi secara langsung dengan sistem sesuai dengan kewenangan masing-masing. Pengguna akhir internal tersebut berjumlah 15 orang, yang terdiri atas 10 Kepala Lingkungan sebagai pengguna pada tahap registrasi dan pemantauan pengaduan, 1 Sekretaris Lurah sebagai pengguna pada tahap verifikasi, 1 Lurah sebagai pengguna pada tahap disposisi dan pemantauan, serta 3 Kepala Seksi sebagai pengguna pada tahap tindak lanjut dan pembaruan status pengaduan. Pengukuran kepuasan pengguna dilakukan menggunakan instrumen EUCS berdasarkan dimensi *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness*. Administrator sistem tidak ditempatkan sebagai responden EUCS apabila tidak terlibat dalam proses operasional penatausahaan pengaduan, tetapi dijadikan informan kunci untuk memperoleh informasi teknis mengenai pengelolaan akun, basis data, gangguan sistem, pemeliharaan, dan pengembangan SIPANDU. Hasil penelitian diharapkan dapat memetakan profil kinerja sistem SIPANDU secara seimbang pada empat perspektif IT BSC (Kontribusi Organisasi, Orientasi Pengguna, Keunggulan Operasional, dan Orientasi Masa Depan) serta menghasilkan dokumen rekomendasi taktis dan strategis untuk pengembangan sistem informasi jangka panjang guna meningkatkan efisiensi birokrasi pelayanan publik secara berkelanjutan.

ABSTRACT

Ade Pranata, Putu (2026), Performance and User Satisfaction Analysis of the Complaint Administration Information System (Sipandu) in Kerobokan Village Using the IT Balanced Scorecard and End User Computing Satisfaction (EUCS) Methods. Thesis, Computer Science, Postgraduate Program, Universitas Pendidikan Ganesha.

This thesis has been approved and examined by Supervisor I: Prof. Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T. and Supervisor II: Dr. Ir. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.Cs.

Keywords: Information System, IT Balanced Scorecard, EUCS, System Performance, User Satisfaction, SIPANDU.

The development of information technology encourages government agencies to utilize information systems to improve the quality of public services. The Kerobokan Village Office has utilized the Laravel framework-based Complaint Administration Information System (SIPANDU) to manage citizen complaints digitally. However, a comprehensive evaluation of the system has not yet been conducted, particularly in aligning the system's technical operational performance with the psychological satisfaction perception of its users in the field. This study aims to comprehensively evaluate the performance and user satisfaction of the SIPANDU system by integrating the IT Balanced Scorecard (IT BSC) method as a macro evaluation framework and End User Computing Satisfaction (EUCS) as a micro instrument within the User Orientation Perspective. This research employs a mixed-methods approach. Quantitative data collection was carried out using a saturation sampling technique on all internal SIPANDU end-users who have active accounts and interact directly with the system according to their respective authorities. These internal end-users total 15 individuals, consisting of 10 Neighborhood Heads (Kepala Lingkungan) as users in the complaint registration and monitoring stage, 1 Village Secretary (Sekretaris Lurah) as a user in the verification stage, 1 Village Head (Lurah) as a user in the disposition and monitoring stage, and 3 Section Heads (Kepala Seksi) as users in the follow-up and complaint status update stage. User satisfaction was measured using the EUCS instrument based on the dimensions of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The system administrator was not included as an EUCS respondent if not involved in the operational process of complaint administration, but instead served as a key informant to obtain technical information regarding account management, databases, system disruptions, maintenance, and the development of SIPANDU. The results of this study are expected to map the performance profile of the SIPANDU system in a balanced manner across the four IT BSC perspectives (Corporate Contribution, User Orientation, Operational Excellence, and Future Orientation) and produce tactical and strategic recommendation documents for long-term information system development to sustainably improve the efficiency of the public service bureaucracy.