

ABSTRACT

Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) adalah perusahaan yang berperan dalam menyediakan air bersih bagi masyarakat. Dalam operasionalnya, perusahaan ini menerapkan berbagai sistem dan aplikasi, salah satunya adalah e-Office action. Sistem ini berfungsi sebagai alat untuk mengelola arsip karyawan, di mana e-Office Tirta Satria Purwokerto mengoordinasikan berbagai sumber daya informasi dalam organisasi, termasuk dokumen penting dan data kepegawaian yang menjadi elemen esensial bagi perusahaan. Salah satu kegagalan dalam sistem ini adalah kurangnya pembaruan. Oleh karena itu, PDAM Purwokerto berupaya melakukan analisis usus dari aplikasi yang digunakan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai kepuasan pengguna dan memberikan rekomendasi peningkatan berdasarkan hasil analisis. Dalam penelitian ini, metode End user computing satisfaction (EUCS) diterapkan untuk mengukur dan meningkatkan kepuasan pengguna, yang juga dijadikan dasar evaluasi dan pengembangan aplikasi. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan kuesioner sebagai alat utama pengumpulan data, serta menggunakan teknik random sampling dalam penentuan sampel. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat beberapa variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan layanan terhadap aplikasi di PDAM Purwokerto. Di antara variabel-variabel tersebut, aspek Format memiliki pengaruh paling signifikan, dengan variabel KONTEN (isi) mencatat persentase tertinggi sebesar 78,738%.

Keywords: Application, End user computing satisfaction (EUCS), Regional Drinking Water Company (PDAM).