

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Info PDAM Tirta Satria yang dikembangkan untuk mendukung transformasi layanan publik di sektor air bersih, namun masih menghadapi berbagai kendala penggunaan. Survei awal menunjukkan permasalahan serius seperti aplikasi sering keluar sendiri atau logout otomatis (73,1%), pembayaran yang tidak tercatat (75%), serta tampilan antarmuka yang dianggap kurang menarik oleh 44% pengguna, yang secara langsung berdampak pada kepercayaan dan kenyamanan pengguna. Di tengah dorongan pemerintah terhadap digitalisasi layanan publik, masih terdapat kesenjangan dalam evaluasi sistematis terhadap kepuasan pengguna aplikasi layanan publik—di mana sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada sektor e-commerce dan perbankan digital. Dengan menggunakan model End-User Computing Satisfaction (EUCS) pada 100 responden dan dianalisis melalui pendekatan PLS-SEM, penelitian ini menemukan bahwa dimensi “konten” memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna (koefisien jalur = 0,461; t-value = 2,885), diikuti oleh dimensi lain seperti akurasi dan format dengan pengaruh yang lebih rendah namun tetap signifikan. Temuan ini menegaskan pentingnya kualitas informasi dalam membentuk pengalaman pengguna—aspek yang selama ini kurang mendapat perhatian dalam evaluasi aplikasi layanan publik. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis dalam bentuk rekomendasi strategis seperti perbaikan kualitas konten, penyempurnaan desain antarmuka, dan perluasan kompatibilitas platform, sekaligus menawarkan kontribusi teoretis dalam pengembangan kerangka evaluasi kepuasan pengguna pada konteks layanan publik digital.

Kata Kunci: EUCS, user satisfaction, Info PDAM, public service app, digital transformation, PLS-SEM