

ABSTRAK

Judul : Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi JAKI Dengan Metode End User Computing Satisfaction
Nama : Dicky Irwan Maulana
Program Studi : Sistem Informasi

Indonesia salah satu negara yang menerapkan pemanfaatan teknologi informasi untuk melakukan inovasi dalam pengelolaan tata kota dengan konsep kota cerdas salah satunya di Jakarta yang menerapkan kota cerdas dengan aplikasi JAKI. JAKI merupakan *super apps* yang mengintegrasikan lebih dari 50 fitur milik pemprov Jakarta untuk layanan informasi yang digunakan oleh masyarakat dengan satu aplikasi. Namun ketika aplikasi diperkenalkan ke masyarakat masih ada perbedaan pendapat tentang aplikasi JAKI. Permasalahan seperti menu yang sulit dipahami dan sistem yang error ketika ingin melakukan pendaftaran. Hal ini dikarenakan pengguna aplikasi yang beragam dalam menggunakan layanan teknologi informasi yang diterapkan. Maka dari itu diperlukan evaluasi terhadap permasalahan yang dihadapi dari aplikasi dengan tujuan mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Adapun model yang digunakan adalah model *end user computing satisfaction* (EUCS) yang memiliki variabel konten, akurasi, bentuk, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu dengan tool SPSS versi 25 yang digunakan untuk mengolah data. Dalam hasil penelitian yang didapatkan 5 hubungan variabel dengan 2 hubungan variabel yang ditolak dan 3 hubungan variabel yang diterima. Selain itu rekomendasi yang dihasilkan untuk pihak JAKI dapat menjaga dan meningkatkan kualitas dari faktor akurasi, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu maka diharapkan kepuasan pengguna akan tercapai dan tidak ada penurunan terhadap aplikasi JAKI.

Kata kunci : Evaluasi, JAKI, Kepuasan Pengguna, EUCS, SPSS.

ABSTRACT

Title : Evaluation of User Satisfaction on JAKI Application with End User Computing Satisfaction Method
Name : Dicky Irwan Maulana
Study Program : Information Systems

Indonesia is one of the countries that applies the use of information technology to innovate in urban management with the concept of smart cities, one of which is in Jakarta which implements a smart city with the JAKI application. JAKI is a super app that integrates more than 50 features belonging to the Jakarta provincial government for information services used by the community with one application. However, when the application was introduced to the community there were still differences of opinion about the JAKI application. Problems such as menus that are difficult to understand and systems that error when you want to register. This is because application users are diverse in using the applied information technology services. Therefore, it is necessary to evaluate the problems faced from the application with the aim of knowing the level of user satisfaction with the application. The model used is the end user computing satisfaction (EUCS) model which has content, accuracy, form, user convenience and timeliness variables with the SPSS version 25 tool used to process data. In the research results obtained 5 variable relationships with 2 rejected variable relationships and 3 accepted variable relationships. In addition, the recommendations generated for JAKI can maintain and improve the quality of the accuracy factor, user convenience and timeliness, it is hoped that user satisfaction will be achieved and there will be no decline in the JAKI application.

Keywords : Evaluation, JAKI, User Satisfaction, EUCS, SPSS.