

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JRKU MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*

Oleh

BIMA YUDHA PUTRA

20103014

Secara keseluruhan, teknologi informasi telah berkembang pesat dan mempengaruhi berbagai aspek kehidupan masyarakat, seperti komunikasi, akses informasi, dan layanan publik. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik adalah penggunaan aplikasi berbasis digital yang di luncurkan oleh jasa raharja. Jasa Raharja, perusahaan milik pemerintah, telah mengembangkan platform digital bernama JRku (Jasa Raharja Klaim Online). Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mengajukan kompensasi secara online dan memeriksa masa berlaku SWDKLLJ (Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Wajib) yang tertera di sertifikat pendaftaran kendaraan dengan memasukkan nomor polisi. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi mengenai faktor-faktor yang perlu ditingkatkan berdasarkan variabel EUCS untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Melalui penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer, serta analisis data menggunakan SPSS dan metode EUCS, disimpulkan bahwa Variabel *Content* 80,64%, Variabel *Accuracy* 75,8%, Variabel *Format* 76,8%, Variabel *Ease Of Use* 79,96%, variabel *Timeliness* 77,75%. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan terdapat 3 variabel yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, yaitu *content*, *Ease of use* dan *Timeliness*. Rekomendasi yang diberikan kepada ketiga variable ini adalah pembaruan konten secara berkala, memberikan informasi terbaru, tambahkan fitur chat support, terapkan sistem backup, dan menambahkan notifikasi atau pop up.

Kata Kunci: *Kepuasan, End User Computing Satisfaction, JRku*