

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SIREKAP MOBILE PADA PEMILIHAN UMUM 2024 MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

Oleh

Febrian Trio Pamungkas

21102140

KPU RI menerapkan sebuah inovasi baru pada Pemilu tahun 2024 yaitu Sistem Informasi Rekapitulasi (SIREKAP) untuk meningkatkan transparansi serta efektivitas pelaksanaan Pemilu. Hadirnya aplikasi siRekap *Mobile* diharapkan bisa membantu dan mempercepat proses rekapitulasi dan meningkatkan transparansi dalam pemilu, namun dalam penggunaannya aplikasi siRekap *Mobile* masih ditemukan banyak kendala seperti tidak bisa login ke dalam sistem, server *down*, ketidakakuratan aplikasi dalam membaca data, aplikasi sering *logout* dengan sendirinya dan lamanya proses mengunggah data. Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut akan dilakukan penelitian mengenai kepuasan pengguna aplikasi siRekap *Mobile* menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menilai sejauh mana pengguna merasa puas terhadap aplikasi siRekap *Mobile* serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasannya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk bahan evaluasi perbaikan pihak terkait guna meningkatkan kualitas aplikasi siRekap dimasa mendatang. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 391 responden. Analisis data menggunakan SmartPLS dengan melakukan pengujian validitas, reliabilitas dan hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi siRekap *Mobile* berada pada angka 48%, yang termasuk dalam kategori cukup puas. Tiga faktor utama yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah *Accuracy*, *Format*, dan *Easy of Use*.

Kata kunci: Kepuasan pengguna, EUCS, Sirekap *Mobile*