

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Digitalisasi telah menjadikan teknologi informasi dasar utama dalam mempermudah pekerjaan manusia dari segala aspek (Ilda et al., 2022), seperti dalam menghasilkan suatu informasi yang cepat, relevan, jelas dan akurat, baik dalam memproses, mengelola, dan menganalisis data (Ilda et al., 2022), hal ini membuat perubahan bagaimana individu, organisasi, dan pemerintahan bekerja (Purwidyasari & Syafruddin, 2017). Setiap inovasi perkembangan teknologi ini memberi manfaat berbagai bidang termasuk turut membawa perubahan bagi penyelenggaraan pemerintah yang telah merubah paradigma komunikasi pemerintah dengan masyarakat atau sebaliknya, dari sebelumnya berlangsung secara satu arah menjadi dua arah yang mengakibatkan berubahnya mekanisme cara kerja pemerintah menjadi pengelolaan informasi dan strategi komunikasi (Karim et al., 2020). Keseriusan dalam memanfaatkan infrastruktur dan transformasi dengan teknologi informasi dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan telah dituangkan dalam INPRES No. 3 Tahun 2003 sebagai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* di Indonesia.

Implementasi *e-government* dengan penerapan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dioptimalisasikan melalui pedoman umum penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang tertuang dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018. *E-government* bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan publik dengan penerapan teknologi informasi dan komputer (Effendi & Susanto, 2019; Khalid & Lavilles, 2019), sehingga *e-government* mengambil andil yang penting dalam pelayanan publik (Kumar et al., 2020), yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada masyarakat yang menerima pelayanan dari pemerintah (Nguyen et al., 2020). Pelaksanaan SPBE dengan penerapan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan terus dioptimalkan khususnya oleh Pemerintahan Kota Denpasar yang terus ditingkatkan untuk melayani masyarakat Kota Denpasar yang berjumlah 726,6 ribu jiwa (BPS Provinsi Bali, 2022) sejalan dengan

menunjang misi ke-3 Pemerintahan Kota Denpasar dalam menuju tata kelola pemerintahan yang baik khususnya bagi masyarakat Kota Denpasar. Hal ini telah direalisasikan oleh Pemerintahan Kota Denpasar bersama dengan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (DISKOMINFO) Kota Denpasar dengan mewadahi akses pelayanan publik bagi warga Denpasar melalui sistem pemerintahan berbasis elektronik yaitu sebuah aplikasi dengan branding “Denpasar dalam Satu Genggaman” yang telah terintegrasi secara vertical dengan jajaran OPD (Organisasi Perangkat Daerah) di Kota Denpasar dengan cukup *install* satu aplikasi *mobile* Pelayanan Rakyat Online Kota Denpasar (PRO Denpasar+).

Berdasarkan data pada *Google Play Store* aplikasi PRO Denpasar+ telah diunduh sebanyak 10.000 lebih pengguna dengan rating ulasan 4.1. Berdasarkan informasi hasil wawancara dengan pihak pengelola PRO Denpasar+ DISKOMINFO yaitu Bapak Gde Wirakusuma Wahyusi, S.Sos menyatakan bahwa terdapat kendala yang terjadi pada aplikasi selama implementasi yaitu dikarenakan versi *android* dari pengguna berbeda-beda sehingga terkendala untuk versi *android* yang tidak terupdate, sehingga banyak *fitur* dan proses pelayanan melalui aplikasi menjadi terhambat atau mengalami *error*. Hal ini juga dapat dilihat dari ulasan pengguna pada *Google Play Store* banyak yang memberikan keluhan yang dialami dan memberi rating kepuasan rendah pada aplikasi. Seperti akun Arya tertanggal 29 September 2022 yang memberikan bintang 1 dengan ulasan tidak bisa *log in*, akun pengguna *google* tanggal 22 Januari 2019 mengeluhkan menu daftar yang *error*, menu *live cctv* masih *error*, menu info berita ketika pencaharian mendadak keluar ke menu utama, *error* terjadi pada HP Oppo F9 versi *android* 8.1.0. Pengguna *Google* tertanggal 5 Oktober 2019 menyatakan aplikasi sulit dibuka dan lama. Penerapan aplikasi ini masih ditemukan adanya kesulitan masyarakat dalam menggunakannya dilihat dari keluhan yang disampaikan pengguna seperti yang dijabarkan diatas dan pada kolom ulasan lainnya yang dapat lihat pada bagian Lampiran 04.

Kendala pada aplikasi juga disampaikan pada data penelitian dari (Putra, 2019) yaitu aplikasi PRO Denpasar sebelum diperbaharui menjadi PRO Denpasar+ sistem kerjanya tergantung *server*, akan sering terjadi *error* pada

sistem saat menerima dari layanan yang masuk, jika *server* sedang *down*, serta sosialisasi aplikasi PRO Denpasar juga masih kurang, sehingga hanya sedikit orang yang mengetahui aplikasi ini. Serta berdasarkan observasi langsung dengan memasang aplikasi PRO Denpasar+, masih banyak informasi yang jarang diperbaharui, seperti informasi berita (*breaking news*), Denpasar *sightseeing*, dan informasi Denpasar.

Permasalahan yang dialami pengguna berdasarkan data diatas, bahwa kegagalan implementasi sistem aplikasi dapat dilihat dari persepsi pengguna akhir dalam menggunakan aplikasi bergantung pada perbandingan antara harapan dan kenyataan bahwa pengguna ingin atau tidak ingin menggunakan sistem aplikasi yang sedang berjalan (Suryanto et al., 2021). Hal ini menjadikan kepuasan pengguna sebagai faktor tolak ukur keberhasilan sebuah sistem, hal ini dimuat dalam model keberhasilan sistem informasi (*D&M IS Success*) yang dikemukakan oleh *DeLone* dan *McLean* (2003) (Darmawan & Nugroho, 2020; Sebetci, 2018), jika berakhir dengan ketidakpuasan pengguna pada akhirnya akan berkontribusi kegagalan pada sistem tersebut (Kalankesh et al., 2020) maka sistem tersebut tidak akan menjadi penting bagi mereka (Bokhari, 2005), sehingga jika aplikasi PRO Denpasar+ tidak mampu memuaskan penggunanya, maka mereka tidak akan menggunakannya aplikasi lebih lanjut dan berakhir pada kegagalan sistem. serta dari penyelenggaraan pelayanan publik kepuasan pengguna juga menjadi salah satu tolak ukur faktor penting dalam peningkatan pelayanan kedepannya oleh pemerintah yang ditetapkan dalam pedoman umum pada Keputusan No 63 Tahun 2003 dari Menpan-RB, oleh karena Aplikasi PRO Denpasar+ yang berorientasi pada pelayanan publik secara *online* melalui sistem, maka sangat membutuhkan kepuasan dari penggunanya (Darmawan & Nugroho, 2020) guna memberikan peningkatan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Keberhasilan implementasi suatu aplikasi dan dikatakan sukses oleh pengguna dapat diukur melalui evaluasi (Luky, 2019). Evaluasi sangatlah penting dilakukan pasca implementasi untuk menemukan aspek-aspek positif maupun negatif yang mendorong dan menghambat dari penggunaan aplikasi (Gamasio et al., 2020; Fatima et al., 2019), sehingga diperlukan sebuah evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna yang berinteraksi secara langsung terhadap aplikasi

tersebut untuk dapat meningkatkan kepuasan dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan pengembangan aplikasi kedepannya (Aprilisa, 2021). Nilai kepuasan suatu sistem informasi akan sama besarnya terhadap nilai kepuasan pengguna pada sistem tersebut (Machmud, 2018). Sehingga untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem dapat dilakukan dengan evaluasi tingkat kepuasan pengguna akhir (Luky, 2019; Rahayu et al., 2018).

Evaluasi kepuasan pengguna akhir dapat diukur dengan metode evaluasi *End User Computing Satisfaction* disingkat EUCS. Evaluasi dengan metode EUCS berfokus pada pengukuran terhadap tingkat kepuasan akhir dari pengguna yang berinteraksi langsung dengan aplikasi tertentu (W. Q. Doll & Torkzadeh, 1988) dengan menitikberatkan pada kepuasan pengguna akhir dari keseluruhan aplikasi berdasarkan variabel konten, akurasi, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu (W. Q. Doll & Torkzadeh, 1988). Serta dari hasil evaluasi dengan penggunaan metode EUCS dapat memberikan rekomendasi sebagai bahan referensi dari hasil yang diperoleh untuk pengembangan kedepannya (Setyadi & Baqi, 2021; Baqi et al., 2022).

Jika dibandingkan dengan metode evaluasi lain metode EUCS lebih memiliki keunggulan yaitu mengevaluasi dari kepuasan pengguna akhir secara keseluruhan atas sistem informasi berdasarkan pengalaman penggunaan aplikasi (Baqi et al., 2022; Indah & Nurfadillah, 2022), misalnya dengan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) tidak secara keseluruhan dapat mengukur kepuasan pengguna sistem aplikasi namun lebih pada mengukur penerimaan perseorangan terhadap hadirnya sebuah sistem hanya dengan dua persepsi yaitu kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan (Adha et al., 2021), pada metode ini kepuasan hanya pada penerimaan sistem secara kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan namun aspek lainnya tidak diukur dari sistem aplikasi tersebut. Kemudian metode evaluasi *E-Servqual* membandingkan ekspektasi dan persepsi untuk mengukur kualitas layanan berbasis *online* (Haq & Bayuningsih, 2020), dimana hanya kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan pada sistem yang dinilai. Serta pada metode *Webqual* dipakai dalam mengukur kualitas suatu *website* dari sisi persepsi pengguna akhirnya (Rusi, 2022), sedangkan pada metode EUCS mengukur kepuasan pengguna akhir secara keseluruhan atas sistem

aplikasi berdasarkan perbandingan harapan dan kenyataan berdasarkan pengalaman pengguna berinteraksi dengan sistem aplikasi.

Berbagai bidang penelitian banyak yang telah menggunakan metode EUCS, seperti pada penelitian (Rahman & Hartawan, 2019) menggunakan metode EUCS untuk mengukur kepuasan pengguna dengan lebih fokus pada desain antarmuka pengguna aplikasi *Safe Travel* Kementerian Luar Negeri RI yang menunjukkan hasil seluruh variabel EUCS memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna dan tingkat kepuasan terhadap desain *user interface* masuk dalam kategori puas. Penelitian (Robbaniyah & Indriyanti, 2022) menggunakan metode EUCS untuk mengetahui tingkat kapuasan pengguna aplikasi Digital Korlantas POLRI yang menghasilkan tingkat kepuasan pengguna akhir aplikasi masuk dalam kategori puas. Penelitian (Darmawan & Nugroho, 2020) menggunakan metode EUCS untuk meneliti faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dari aplikasi Dukcapil di Kota Surakarta dengan mengukur kepuasan berdasarkan variabel dari metode EUCS dan menunjukkan bahwa variabel yang signifikan berpengaruh yaitu konten, akurasi, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu dan satu variabel *format* tidak berpengaruh signifikan. Serta penelitian dari (Baqi et al., 2022) meneliti untuk mengukur kepuasan pengguna dengan Sistem Informasi Desa Sidomoro dengan metode EUCS diperoleh hasil 64,79 pada kategori puas dan rekomendasi yang diberikan yaitu diperlukannya perencanaan maintenance secara berkala pada akurasi sistem dan bagian *timeliness* yaitu waktu *loading* untuk mencapai level sangat puas.

Berdasarkan pemaparan diatas dan urgensi dari pihak DISKOMINFO Kota Denpasar yang menyatakan sangat mengharapkan masukan-masukan dari *stakeholder*, masyarakat yang telah menggunakan aplikasi dan membutuhkan data-data dari evaluasi untuk pengembangan aplikasi yang digunakan pada tahapan-tahapan sebelum pengembangan, serta belum pernah dilakukan penelitian terkait evaluasi kepuasan pengguna akhir terhadap Aplikasi PRO Denpasar+. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan dilakukan Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir Pada Aplikasi Pro Denpasar+ Menggunakan Metode *End User Satisfaction* (EUCS) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna akhir Aplikasi PRO Denpasar+ (Gamasiano et al., 2020; Fatima et al., 2019) untuk mengetahui

hasil evaluasi dan hubungan pengaruh variabel kepuasan komputasi pengguna akhir untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna yaitu konten, akurasi, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna Aplikasi PRO Denpasar+ (Darmawan & Nugroho, 2020; Nurdiansyah et al., 2020; Dewima et al., 2020), serta dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan (Baqi et al., 2022; Sabdana, 2019) dalam pengembangan aplikasi PRO Denpasar+ kedepannya sehingga kepuasan pengguna dapat terus ditingkatkan selaras dengan mengoptimalkan pelayanan Pemerintah Kota Denpasar kepada masyarakat semakin prima.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dilakukan identifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Pihak Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Denpasar yang mengelola Aplikasi PRO Denpasar+ dalam memberikan pelayanan publik di Kota Denpasar, belum pernah melaksanakan evaluasi kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi pasca implementasi.
2. Pelaksanaan SPBE dalam memberikan pelayanan publik yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik di Kota Denpasar melalui aplikasi PRO Denpasar+ belum diketahui tingkat kepuasan pengguna akhir dalam penggunaan aplikasi tersebut.
3. Adanya kendala yang dialami pengguna dalam mengoperasikan aplikasi PRO Denpasar+, dengan terdapat keluhan yang disampaikan pengguna pada ulasan aplikasi setelah menggunakan aplikasi tersebut.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang disusun berasal dari latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, sehingga diperoleh rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah hasil evaluasi pengukuran tingkat kepuasan pengguna akhir pada Aplikasi PRO Denpasar+ dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?

2. Bagaimana pengaruh variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi PRO Denpasar+?
3. Bagaimanakah rekomendasi perbaikan Aplikasi PRO Denpasar+ dari hasil evaluasi pengukuran tingkat kepuasan pengguna akhir Aplikasi PRO Denpasar+ menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?

1.4 Batasan Masalah

Penelitian akan menggunakan objek sebuah aplikasi PRO Denpasar+ yang dikelola oleh pihak DISKOMINFO Kota Denpasar. Berdasarkan variabel kepuasan komputasi pengguna akhir konten/isi, akurasi, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu dari metode EUCS. Penelitian ini akan mengevaluasi kepuasan pengguna akhir dengan aplikasi PRO Denpasar+ dengan membatasi responden yang digunakan yaitu dari pengguna yang pernah atau masih akhir yang aktif di Kota Denpasar, dengan mengambil data dari kuesioner yang dibagikan kepada responden aplikasi PRO Denpasar+ dan melakukan wawancara kepada pihak narasumber dari pengelola aplikasi, serta studi literatur yang dilakukan.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hasil evaluasi pengukuran tingkat kepuasan pengguna akhir pada Aplikasi PRO Denpasar+ dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi PRO Denpasar+

3. Untuk mengetahui rekomendasi perbaikan terhadap Aplikasi PRO Denpasar+ dari hasil evaluasi pengukuran kepuasan pengguna akhir dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat teoritis dan praktis yang dihasilkan dari penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti meningkatkan pemahaman tentang bagaimana mengevaluasi kepuasan pengguna pada aplikasi PRO Denpasar+ menggunakan metode EUCS, serta memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan sistem dalam kajian penelitian dalam evaluasi kepuasan pengguna pada aplikasi PRO Denpasar+.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pihak Pengelola

Hasil penelitian dapat menjadi dasar pertimbangan dalam memberikan sumbangsih saran perbaikan dalam pengembangan aplikasi PRO Denpasar+ oleh pihak pengelola yaitu DISKOMINFO Kota Denpasar, sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan sistem aplikasi sesuai dengan kebutuhan dari pengguna aplikasi guna mewujudkan pelayanan publik yang prima di Kota Denpasar.

b. Bagi Masyarakat

Untuk masyarakat diharapkan mendapat pelayanan publik yang prima dari aplikasi PRO Denpasar+ yang lebih baik menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna berdasarkan pengembangan yang dilakukan oleh pihak DISKOMINFO Kota Denpasar dari hasil penelitian yang diberikan.

c. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi untuk penelitian selanjutnya dengan topik serupa.

