

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pemerintah Kota Jambi dalam upaya meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat menghadirkan Sistem Informasi Kota Jambi (SIKOJA) berbasis android dengan tujuan agar masyarakat kota, provinsi dan luar Jambi bisa mengakses informasi tentang Kota Jambi, yang memuat menu utama, *website*, *smenu* berita, layanan publik (menyajikan informasi mengenai kota Jambi sesuai dengan kebutuhan masyarakat), layanan administrasi (khusus untuk staff atau pegawai pemerintahan), dan jelajah. Di mana, SIKOJA atau Sistem Informasi Kota Jambi adalah suatu sistem informasi yang menyatukan seluruh *web* dan aplikasi pemerintahan Kota Jambi. Hal tersebut diungkapkan oleh wakil wali Kota Jambi Maulana (Dewi, 2019).

Aplikasi Sistem Informasi Kota Jambi (SIKOJA) yang diluncurkan oleh pemerintah memiliki beberapa permasalahan, antara lain yaitu : masih sangat minim pengguna, kurangnya integrasi terhadap aplikasi lainnya, untuk fitur layanan publik di bagian berita kota hanya menampilkan halaman *web* ke aplikasi (*web view*) sehingga respon menjadi lambat, pencarian berita tidak urut berdasarkan tahun dan tidak langsung mendekati *keyword* yang diketik (masih terlalu luas), tidak adanya kategorisasi berita di halaman utama, *user interface* yang menampilkan berita masih berantakan sehingga informasi yang diserap tidak efektif serta informasi yang ditampilkan kurang relevan dan pada menu seperti pendidikan dan perizinan untuk fitur-fiturnya sendiri yaitu iJambi dan silancar harus di install sehingga menyebabkan kerumitan dan memori *smartphone* menjadi penuh.

Dengan adanya permasalahan di atas, maka perlu dilakukan evaluasi dengan menggunakan model *Delone And Mclean* yang merupakan model untuk menganalisis kesuksesan *e-government* dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh di dalamnya berdasarkan *information systems success* yaitu *information quality*, *system quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction* dan *net benefit* yang merupakan komponen untuk menentukan kesuksesan sistem yang ada (Saputro et al., 2016). Penelitian dengan menggunakan model *Delone dan Mclean* pernah dilakukan sebelumnya, di mana variabel yang didapatkan di model tersebut mampu untuk menganalisis kesuksesan implementasi teknologi di pemerintahan (Pramadani & Mudjahidin, 2013).

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis berinisiatif melakukan penelitian yaitu **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DALAM PENERIMAAN SISTEM INFORMASI KOTA JAMBI (SIKOJA) DENGAN MODEL *DELONE AND MCLEAN*”**. Sehingga analisis ini di harapkan dapat membantu dalam mengetahui kepuasan pengguna aplikasi tersebut agar dapat membantu dalam melakukan pengembangan untuk selanjutnya.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah bagaimana mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIKOJA.

1.3 BATASAN MASALAH

Adapun batasan masalah yang mendasari penelitian ini agar tidak menyimpang dari yang di bahas adalah sebagai berikut :

1. Dari model kesuksesan sistem informasi *Delone and Mclean* variabel yang digunakan yaitu *information quality* dan *system quality* sebagai variabel independen serta *intention to use / use*, *user satisfaction* dan *net benefits* sebagai variabel dependen.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi SIKOJA yang ada di Kota Jambi dengan jumlah 100 responden.
3. Peneliti menganalisis aplikasi SIKOJA khususnya pada layanan publik.
4. Teknik pengolahan data menggunakan SEM-PLS dengan *software smartpls* versi 2.0.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di kemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi pengguna terhadap penerimaan aplikasi SIKOJA dan bagaimana kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut dengan menggunakan metode kesuksesan sistem informasi yaitu Delone dan Mclean.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Dari tujuan yang telah dipaparkan di atas, maka penulis dapat menyimpulkan manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak manajemen yang mengelola aplikasi SIKOJA, tentang tindakan apa yang harus dilakukan untuk

pengembangan aplikasi tersebut dengan mengikuti perkembangan teknologi terbaru sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna.

2. Sebagai bahan rujukan untuk mahasiswa lainnya dalam melakukan penelitian selanjutnya.
3. Peneliti dapat mengetahui tentang perilaku pengguna terhadap penerimaan aplikasi SIKOJA berdasarkan persepsi pengguna.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Landasan teori berisi tentang teori yang berkaitan di pakai dalam penelitian ini, seperti pengertian sistem informasi, aplikasi, model Delone dan Mclean, teknik pengolahan data berupa SEM-PLS dan penelitian sejenis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini, menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, besaran sampel dan alat bantu penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, *smart pls*, pengembangan model dan hipotesis penelitian dan profil responden.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil analisis dari penelitian dan hipotesis yang telah di lakukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang di lakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

