

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pelayanan adalah proses dalam rangka memenuhi kebutuhan manusia sesuai dengan haknya. Kata “umum” dalam “pelayanan” menunjukkan masyarakat, orang banyak, yang punya kepentingan, Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. [1]

Sejalan dengan berkembangnya teknologi dan komunikasi, pada teknologi pelayanan juga tidak kalah berkembang pesat. Pada saat ini Kota Jambi menyediakan pelayanan pengaduan online berbasis aplikasi yaitu SiKesal 2.

Si Kesal (Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online Kota Jambi) merupakan aplikasi pengaduan masyarakat kota jambi secara online ini akan mempermudah masyarakat untuk melakukan pengaduan seperti jalan rusak, banjir, kebakaran dan lain sebagainya masyarakat bisa langsung melapor kepada aplikasi Sikesal dan akan diteruskan ke dinas terkait dan dicari penyebab serta solusinya.

SiKesal ini juga digunakan sebagai bentuk partisipasi masyarakat terhadap pembangunan kotanya, dengan demikian saran dan aspirasi maupun keluhan masyarakat dapat disampaikan dengan mudah. Dengan kata lain media pengaduan masyarakat yang biasanya dilakukan secara konvensional, dikembangkan menjadi media pengaduan yang berbasis aplikasi.

Pada penelitian sebelumnya yang dibuat oleh (Muthia Mawaddah, 2020) berjudul “ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT KOTA JAMBI TERHADAP MEDIA PENGADUAN BERBASIS APLIKASI SIKESAL 2.0 DENGAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)”, ini berusaha untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap penerimaan dan kemudahan teknologi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (SiKesal 2.0) di Kota Jambi dengan menggunakan metode Technology Acceptance Mode 3 (TAM 3).

Namun kehadiran Aplikasi SiKesal tidak berjalan mulus, ada beberapa masalah yang membuat pengguna SiKesal 2 hilang, seperti kondisi aplikasi SiKesal 2 saat ini sering mendapatkan argumen kritis di aplikasi play store , seperti gagal registrasi, tidak dapat mengupload data ,kegagalan pengambilan

ttik kordinasi, error setiap pembaharuan, gambar tidak bisa diambil dari galeri dan gagal membuat laporan pengaduan. Hal tersebut sangat mempengaruhi keinginan pelanggan untuk menggunakan SiKesal 2 . Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan atau pembaharuan pada aplikasi SiKesal 2 menjadi aplikasi yang banyak diminati dan berkualitas di masyarakat Kota Jambi. IS SUCCSES MODEL(ISSM) dapat digunakan untuk menyelidiki faktor-faktor tersebut.

D&M IS Success Model merupakan model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean pada 1992. Model keberhasilan sistem informasi ini terdiri dari enam variabel didalamnya kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), penggunaan (use), kepuasan pemakai (user satisfaction), dampak individual (individual impact), dan dampak organisasi (organization impact). Berdasarkan model proses maupun kausal, keenam dimensi pengukuran atau faktor-faktor ini tidak mengukur keberhasilan sistem informasi secara independen, tapi merupakan variabel yang saling terikat. Sehingga, keenam dimensi ini harus diukur dan dikendalikan agar hasil penelitian tidak membingungkan dan pemahaman tentang sistem informasi juga lengkap [3].

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang dituangkan dalam Skripsi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS APLIKASI SiKesal 2(SISTEM INFORMASI KELUHAN MASYARAKAT ONLINE KOTA JAMBI) DENGAN IS SUCCES MODEL(ISSM)”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Apakah faktor-faktor aplikasi (*application*) mempengaruhi keputusan pelanggan dalam menggunakan aplikasi SiKESAL 2 (Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online Kota JAMBI)

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang meluas, maka penulis hanya membatasi pembahasan permasalahan hanya pada.

- a. Penelitian ini hanya membahas tentang *Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (SiKESAL 2.0)* yang ada di Kota Jambi
- b. Analisis menggunakan metode *IS SUCCESES MODEL (ISSM)* dengan variabel yang digunakan adalah *kualitas sistem (system quality)*, *kualitas informasi (information quality)*, *penggunaan (use)*, *kepuasan pengguna (user satisfaction)*, *dampak individual (individual impact)*, dan *dampak organisasi (organization impact)*.
- c. Pengumpulan data menggunakan Kuisisioner online.
- d. Populasi yang diambil adalah masyarakat Kota Jambi dan sample responden hanya akan diambil pada masyarakat di Kota Jambi dengan batasan 100 orang yang terdiri dari laki-laki dan perempuan dari usia 15 tahun sampai lanjut usia.

- e. Pengolahan data menggunakan *software SmartPLS3*
- f. Metode yang di gunakan untuk pengolahan data menggunakan *Structural Equation Model (SEM)*

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitiannya yaitu:

- a. Untuk meningkatkan keinginan masyarakat Jambi untuk menggunakan SiKesal 2 (Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online Kota JAMBI)
- b. Meningkatkan kualitas aplikasi SiKesal 2 (Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online Kota JAMBI)
- c. Memberikan rekomendasi perbaikan terhadap permasalahan yang ada berdasarkan saran dari responden.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan pada aplikasi SiKesal 2 (Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online Kota JAMBI)
- b. Menambah ilmu pengetahuan, pengalaman, pengenalan dan pengamatan .
- c. Hasil dijadikan sebagai acuan bagi rekan peneliti lain dalam penelitian selanjutnya yang mengambil Analisis dengan menggunakan metode IS SUCCES MODEL(ISSM)

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai susunan penulisan kerja praktek, penulis membaginya menjadi 5 (lima) bab dengan sistematika penulisan berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan membahas mengenai landasan teori dan konsep-konsep yang berhubungan dengan pokok

permasalahan yang akan dibahas antara lain mengenai analisis kualitas layanan, SiKESAL 2, kepuasan konsumen, Delone & McLean IS SUCCES MODEL (ISSM), SEM (*Structural Equation Model*), dan SEM-PLS (*Structural Equation Modelling – Partial Least Square*).

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan membahas mengenai tahapan penelitian, metode pengumpulan data, serta metode pengembangan sistem.

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Pada bab ini akan membahas mengenai perancangan tentang implementasi serta pengujian sistem

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini akan membahas mengenai kesimpulan dari hasil penulisan laporan kerja praktek ini disertai saran-saran yang berguna untuk pengguna sistem yang baru ini.