

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pada saat ini teknologi informasi mengalami perkembangan yang cukup pesat. Hampir di semua bidang menggunakan atau memakai teknologi informasi sebagai penopang untuk membantu dalam menjalankan proses bisnisnya. Seperti halnya yang terjadi pada saat ini semua orang telah menggunakan teknologi ini sebagai kebutuhan sehari-hari dari anak kecil sampai dengan orang dewasa [1]. Kecanggihan teknologi saat ini sangat fleksibel, mudah, cepat dan efisien sehingga semakin banyak pengguna teknologi[2].

Dengan semakin maju dan semakin banyaknya pengguna teknologi saat ini pemerintah membuat beberapa aplikasi yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus beberapa hal dan juga aplikasi yang berisikan tentang informasi daerah tersebut. Dengan adanya aplikasi tersebut membuat dinas-dinas terkait lebih mudah mengkoordinasi dan mengumpulkan data-data, sehingga semakin mudah dan cepat akses informasi yang didapat, semakin baik pelayanan pemerintah di mata publik.

Aplikasi SIPATEN (Sistem Aplikasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan) merupakan salah satu aplikasi yang diluncurkan oleh pemerintah yang bermanfaat untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan surat-surat ke kecamatan atau ke kelurahan tanpa harus datang kesana, aplikasi SIPATEN telah diterapkan di beberapa daerah salah satunya adalah Kota

Jambi. SIPATEN (Sistem Aplikasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan) Kota Jambi adalah aplikasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan untuk mewujudkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang cepat, efektif, efisien, transparan dan memberikan kepastian hukum serta mewujudkan hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan terpadu di kecamatan dan kelurahan [3]. Aplikasi ini dapat dipergunakan oleh masyarakat untuk mengajukan pelayanan administrasi seperti surat pengantar dan surat administrasi lainnya. Masyarakat cukup menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan permohonan pembuatan dokumen secara digital melalui aplikasi tersebut, jadi tidak perlu datang ke kantor karena nanti suratnya beformat PDF dan langsung dapat diterima masyarakat.

Terdapat beberapa permasalahan yang telah dialami oleh pengguna aplikasi SIPATEN Kota Jambi yaitu pada kualitas sistem, kualitas layanan, serta kualitas informasi. Berdasarkan komentar yang ada di *Google Play Store* dari pengguna aplikasi SIPATEN penulis menemukan beberapa permasalahan yaitu tidak memberi kepuasan dalam pemanfaatannya contohnya saat pengguna ingin mendaftar atau melakukan *login* selalu gagal dan aplikasi sering keluar sendiri padahal NIK dan *password* yang dimasukkan sudah benar, ada juga pengguna yang mengeluh karena ketika mereka ingin mendaftarkan diri untuk mengurus surat-surat juga sering gagal padahal syarat-syarat yang ditentukan sudah lengkap, sering terjadi ketidaksinkronan antara *WEB* dan aplikasi saat *login*, dan pemrosesan untuk mendapat surat balasan cukup lama.

Oleh karena itu, alangkah baiknya aplikasi SIPATEN Kota Jambi memahami bagaimana *information quality*, *system quality* dan *service quality* pengguna terhadap layanan yang aplikasi kembangkan. Salah satunya dengan melakukan analisis terhadap faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi yang digunakan, dengan begitu kita dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi aplikasi tersebut yang akan menjadi rekomendasi bagi SIPATEN Kota Jambi untuk meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sehingga dapat memberikan kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini sesuai dengan keinginan pengguna.

Dalam menganalisis kepuasan pengguna dalam aplikasi SIPATEN Kota Jambi dibutuhkan suatu metode untuk menyelesaikan permasalahannya, salah satunya adalah metode *Information System Succes Model*. Dalam metode ini menyebutkan bahwa *information quality*, *system quality* dan *service quality* dapat berpengaruh positif pada kepuasan pengguna. Model Delone *and* McLean merupakan sebuah model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi, model ini dikenal sebagai model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid oleh para peneliti [4].

Berdasarkan permasalahan diatas, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi SIPATEN Kota Jambi, maka judul yang diangkat dalam penelitian kali ini adalah **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI SIPATEN KOTA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IS SUCCES MODEL*”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat rumusan masalah yaitu bagaimana hasil dari analisis kesuksesan terhadap aplikasi SIPATEN Kota Jambi menggunakan metode *is succes model*?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar tidak terjadinya pembahasan diluar permasalahan dan topik penulisan, maka penulis menetapkan batasan masalah yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada masyarakat Kota Jambi.
2. Penelitian ini difokuskan pada 4 variabel yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
3. *Tools* yang digunakan untuk mengolah hasil kuesioner yaitu *software SmartPLS 3*
4. Untuk penelitian ini menggunakan metode analisis teori SEM (*structural equation model*)
5. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online dengan bantuan google form dan skala yang akan digunakan adalah skala likert

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kepuasan pengguna dari aplikasi SIPATEN Kota Jambi dengan menggunakan metode *is succes model*.

2. Untuk memberikan saran kepada pihak SIPATEN Kota Jambi dalam memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dari aplikasi SIPATEN Kota Jambi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Membantu aplikasi SIPATEN Kota Jambi dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIPATEN Kota Jambi.
2. Hasil dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang akan mengambil atau menggunakan metode *IS Succes Model*.
3. Memberikan pengetahuan mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIPATEN Kota Jambi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Di dalam bab ini berisikan penguraian dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat dalam penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Di dalam bab ini berisikan penguraian tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti antara lain analisis kepuasan pengguna, Sipaten Kota Jambi, *is Succes model*, SEM (*Structural Equation Model*), dan SmartPls yang diperoleh dari

berbagai sumber yaitu Buku, Jurnal, Artikel, dan mengutip dari beberapa pendapat para pakar.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Di dalam bab ini berisikan penguraian memuat metode yang digunakan dalam penelitian. Dan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian yang akan digunakan untuk menganalisis kesuksesan aplikasi SIPATEN Kota Jambi.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Di dalam bab ini berisikan tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Didalam bab ini berisikan hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti serta rekomendasi untuk aplikasi SIPATEN Kota Jambi sebagai bahan pertimbangan dan pertimbangan dan masukkan kepada pihak aplikasi SIPATEN Kota Jambi.

BAB V : PENUTUP

Di dalam bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis beserta saran atau masukkan bagi pengembangan aplikasi SIPATEN Kota Jambi.