

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah untuk menerapkan layanan publik berbasis digital. Upaya ini ditujukan untuk mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi, serta memperbaiki kualitas layanan yang diterima masyarakat. Salah satu wujud nyata dari transformasi digital tersebut adalah adanya aplikasi layanan pemerintah, yang memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan secara daring. Mengingat signifikansi aplikasi ini, kualitas layanan yang disediakan perlu dianalisis secara menyeluruh.

Analisis layanan aplikasi terhadap kepuasan pengguna menjadi sangat penting sebagai bahan evaluasi bagi tim pengembang agar aplikasi dapat terus diperbaiki, serta memastikan bahwa aplikasi tersebut dapat diakses kapan saja dan di mana saja oleh masyarakat.

Dalam era digitalisasi yang terus berkembang, institusi pemerintah dituntut untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) merespon tuntutan ini dengan meluncurkan aplikasi Presisi POLRI, sebuah platform digital yang mengintegrasikan berbagai layanan kepolisian seperti pembuatan SIM, SKCK, dan Pengaduan Masyarakat. Aplikasi Presisi POLRI yang diluncurkan sebagai bagian dari upaya digitalisasi layanan kepolisian, telah menunjukkan pertumbuhan

pengguna yang signifikan. Data terbaru menunjukkan bahwa jumlah pengguna aplikasi ini meningkat sebesar 126% dari 2.170.033 pada tahun 2023 menjadi 4.907.207 pada tahun 2024 di Indonesia [1]. Peningkatan ini mencerminkan tingginya minat dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan kepolisian yang mudah diakses dan efisien melalui platform digital. Pemerintah melalui berbagai lembaga berupaya meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Setelah melakukan analisis terlebih dahulu pertumbuhan jumlah pengguna aplikasi Presisi POLRI tidak selalu sejalan dengan tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan. Beberapa studi sebelumnya telah menunjukkan bahwa meskipun aplikasi digital dapat meningkatkan aksesibilitas layanan, tantangan terkait kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan keandalan sistem masih menjadi perhatian utama [2].

Aplikasi menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah penerapan dari rancangan sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu dari pengguna.

Pada aplikasi Presisi POLRI tersebut terdapat pelaporan kejadian, pengaduan, hingga informasi tilang. Keberhasilan sebuah aplikasi layanan publik tidak hanya ditentukan oleh fitur yang disediakan, melainkan juga oleh tingkat kepuasan dan pengalaman pengguna (*user experience*). Banyaknya komentar, kritik, dan saran yang diberikan oleh pengguna di Google Play Store seperti aplikasi eror, tidak bisa

mengisi formulir pendaftaran, *upload* foto gagal, saat melakukan verifikasi selalu bermasalah, dari ulasan tersebut menunjukkan bahwa ada kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan realitas penggunaan aplikasi. Salah satu inisiatif penting dalam konteks ini adalah pengembangan aplikasi digital oleh Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan kepolisian.

End user computing satisfaction (EUCS) merupakan sebuah model untuk menghitung tingkat kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi. Pada model EUCS menurut Doll dan Torkzadeh menyatakan bahwa terdapat lima faktor yang perlu diperhatikan dalam mengembangkan sebuah sistem informasi yaitu: isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) [3].

Model EUCS juga berfokus pada kepuasan pengguna sistem komputer seperti aplikasi, perangkat lunak, atau sistem informasi, dan dalam penelitian tentang aplikasi, website, *software*, atau *platform* digital, EUCS memberikan hasil yang lebih akurat dan kontekstual dibandingkan SERVQUAL. Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi salah satu prioritas utama pemerintah Indonesia, termasuk di sektor kepolisian. Aplikasi Presisi POLRI diluncurkan sebagai bagian dari program "POLRI Presisi" (prediktif, responsibilitas, dan transparansi berkeadilan) untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kepolisian secara *online*.

Berdasarkan uraian-uraian masalah di atas maka penulis bermaksud untuk menyelesaikan permasalahan dalam bentuk penelitian Tugas Akhir yang

dituangkan dalam judul **"ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI PRESISI POLRI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)"**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut : Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Presisi POLRI di Kota Jambi menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar dari permasalahan dan topik penulisan ini maka peneliti menetapkan batasan masalah yang akan dibahas. Adapun batasan masalahnya yaitu:

1. Penelitian hanya dilakukan pada aplikasi Presisi POLRI
2. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner melalui Google Form dan komentar di Playstore
4. Responden dalam penelitian ini yaitu pengguna aplikasi Presisi POLRI di Kota Jambi

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian melakukan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Presisi POLRI menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk menjadi bahan pertimbangan dan perbaikan kualitas layanan aplikasi Presisi POLRI.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan aplikasi Presisi POLRI.
2. Dapat membantu pihak layanan aplikasi Presisi POLRI dalam mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna aplikasi Presisi POLRI.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas dan mendalam kepada pembaca mengenai isi pembahasan dalam penulisan ini, penulis menyusun karya ini ke dalam beberapa bab yang disesuaikan dengan ruang lingkup judul. Adapun sistematika penulisan dalam karya ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menguraikan beberapa teori dan konsep umum yang akan di deskripsikan, berhubungan dengan pokok permasalahan dari berbagai literature yang bersumber dari buku, jurnal dan artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan tahapan dari proses yang dilakukan selama melakukan penelitian ini dan metode yang digunakan untuk menganalisis kualitas layanan Aplikasi Presisi POLRI serta alat bantu yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum model dan instrumen yang digunakan pada penelitian mengenai kualitas layanan Aplikasi Presisi POLRI menggunakan metode *End User Computing satisfaction* (EUCS)

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil dari analisa serta perhitungan dari hipotesis yang telah dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dan tahap-tahap analisis yang telah dilakukan serta saran atau masukan untuk perkembangan penelitian selanjutnya.