

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di era saat ini kemajuan teknologi informasi dapat dirasakan oleh semua masyarakat baik untuk kebutuhan pribadi hingga urusan pekerjaan. Lembaga-lembaga ataupun instansi sudah mulai menerapkan teknologi untuk sistem kerja guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat [1].

Mengingat peran aplikasi dalam menunjang kualitas layanan kepada masyarakat, maka diperlukan analisis yang mendalam terhadap kualitas layanan guna memastikan aplikasi tersebut benar-benar efektif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Analisis kualitas layanan adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi [1]. Pelaksanaan analisis terhadap kualitas layanan bertujuan untuk mengevaluasi kinerja aplikasi agar tim pengembang dapat melakukan perbaikan berkelanjutan serta menjamin aksesibilitas layanan bagi pengguna tanpa dibatasi oleh waktu maupun tempat.

Salah satu upaya untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan mengimplementasikan layanan pembuatan paspor digital melalui aplikasi M-Paspor. M-Paspor merupakan layanan digital yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan

permohonan paspor secara daring. Implementasi aplikasi ini mewujudkan digitalisasi pelayanan publik menjadi isu yang relevan untuk dikaji [2].

Melalui aplikasi M-Paspor, masyarakat dapat melakukan proses administrasi seperti pendaftaran, unggah dokumen, mengajukan permohonan pembuatan paspor baru, perpanjangan paspor langsung dari aplikasi, memilih kantor imigrasi terdekat serta menentukan jadwal kedatangan sesuai ketersediaan waktu, dan pembayaran biaya paspor yang dilakukan secara *online*.

Meskipun aplikasi M-Paspor memberikan kemudahan bagi masyarakat, namun berdasarkan hasil penelusuran komentar pada Google Play Store dan App Store, serta pengalaman saya sendiri sebagai pengguna aplikasi M-Paspor, ditemukan berbagai permasalahan. Beberapa di antaranya yaitu munculnya pesan error ketika pengguna mengakses aplikasi, proses *login* yang gagal akibat sistem tidak dapat terhubung dengan server, sistem yang tidak dapat memuat data atau halaman aplikasi karena server sedang mengalami gangguan dan berbagai permasalahan lainnya. Permasalahan tersebut menyebabkan pengguna tidak dapat melanjutkan proses pendaftaran atau pengajuan paspor secara optimal. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa analisis kualitas layanan M-Paspor sangat penting agar aplikasi ini dapat terus dikembangkan sesuai kebutuhan pengguna.

Salah satu model untuk mengevaluasi sistem informasi tersebut adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh, yang digunakan untuk mengukur tingkat

kepuasan pengguna terhadap sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi tersebut [3]. Metode EUCS dipilih dalam penelitian ini karena mampu mengukur tingkat kepuasan pengguna secara langsung berdasarkan pengalaman pengguna ketika menggunakan sistem informasi. Selain itu, metode ini memiliki indikator penilaian yang jelas sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih objektif mengenai kualitas layanan dari suatu sistem informasi.

Metode EUCS juga memiliki keunggulan dibandingkan dengan beberapa metode evaluasi sistem informasi lainnya. Jika dibandingkan dengan metode lain seperti SERVQUAL yang lebih berfokus pada kualitas layanan secara umum, EUCS lebih menitikberatkan pada kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem informasi secara langsung.

Selain itu, EUCS memiliki variabel yang lebih spesifik dalam mengevaluasi sistem aplikasi sehingga lebih relevan digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi M-Paspor. Terdapat lima variabel yang perlu diperhatikan dalam mengembangkan sebuah sistem informasi yaitu terdiri dari isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) [4].

Dari metode yang telah dijelaskan dapat diketahui bahwa untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi M-Paspor terhadap kepuasan pengguna peneliti akan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan mengumpulkan data-data yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner dari

pengguna aplikasi M-Paspor. Maka peneliti akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **"ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI M-PASPOR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)"**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya adalah: Bagaimana menganalisis kualitas layanan aplikasi M-Paspor terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) ?

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Penelitian hanya dilakukan pada aplikasi M-Paspor.
2. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
3. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner melalui Google Form.
4. Responden dalam penelitian ini yaitu pengguna aplikasi M-Paspor.
5. *Tools* yang digunakan dalam mengolah data yaitu aplikasi SPSS.
6. Rumus atau metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dilakukan penelitian ini yaitu untuk :

1. Untuk menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi M-Paspor dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Untuk mengetahui variabel apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi M-Paspor.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah untuk:

1. Bagi penulis, penelitian ini akan memberikan pemahaman mendalam tentang penerapan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam menganalisis kualitas layanan aplikasi terhadap kepuasan pengguna.
2. Bagi pengguna, peneliti ini dapat memberikan manfaat berupa peningkatan kualitas layanan dan fitur pada aplikasi M-Paspor sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

3. Bagi pihak aplikasi M-Paspor, penelitian ini akan membantu pihak M-Paspor dalam memahami aspek-aspek kualitas layanan yang perlu dikembangkan dan ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan yang terdapat pada penelitian ini dilaksanakan berdasarkan urutan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang pembuatan penelitian, perumusan masalah yang dihadapi, batasan-batasan permasalahan yang di ambil, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini meliputi teori-teori dasar dan tinjauan pustaka. Teori dasar dikutip dari buku, jurnal, artikel dan lainnya yang dapat digunakan untuk menunjang analisa masalah serta sebagai acuan untuk menyusun penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan kerangka kerja, metode penelitian, *tools* (alat bantu) yang digunakan, metode pengumpulan data, instrumen penelitian serta metode analisis data yang akan diterapkan dalam pelaksanaan penelitian ini.

BAB IV : ANALISIS DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil analisis dari penelitian yang sudah dilakukan, kemudian disajikan dalam bentuk data yang sesuai dengan hasil perhitungan yang telah dilakukan sebelumnya dan disajikan bahan masukan bagi penulis.

BAB IV : PENUTUP

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan hasil analisis dan saran yang dapat dijadikan evaluasi bagi penulis.

