

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Seiring dengan kemajuan zaman dan teknologi, terdapat dampak positif yang signifikan dalam bidang informasi dan komunikasi. Komputer memainkan peran penting dalam memudahkan dan meningkatkan produktivitas kinerja pegawai. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, masyarakat diharapkan dapat lebih mudah mengakses informasi dan mendapatkan bantuan dalam pekerjaan, pengolahan, dan pemrosesan data penting. Teknologi ini juga diharapkan mampu meningkatkan pelayanan publik sesuai harapan. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi teknologi ke dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari membawa banyak manfaat[1].

Pelayanan publik, khususnya pelayanan perizinan, merupakan salah satu aspek penting dalam pemerintahan. Untuk memastikan kepuasan masyarakat, pemerintah harus memperhatikan berbagai faktor, seperti ketepatan pelayanan dan kompetensi penyelenggara dalam memberikan informasi akurat kepada pengguna. Upaya pemerintah dalam menyederhanakan layanan terkait perizinan dan non perizinan termasuk penerapan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)[2].

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi adalah provinsi ke-17 yang mengimplementasikan layanan ini, yang mencakup 45 jenis layanan dalam 9 bidang. Bidang tersebut meliputi layanan pendidikan madrasah.

Pendidikan agama Islam, penyelenggaraan haji dan umrah, urais dan penyelenggaraan syariah, penerangan agama Islam, organisasi, hukum, informasi, dan layanan umum. PTSP juga mengadaptasi teknologi dengan beralih dari sistem client-server ke berbasis web, yang mengharuskan pemahaman tentang sikap pengguna untuk meningkatkan efektivitas dan kepuasan layanan[3].

Perkembangan teknologi dan sistem informasi dari yang awalnya berbasis *client-server* menjadi berbasis *web*, yang diproses di sisi klien, telah memunculkan sikap penerimaan atau penolakan dari pengguna dalam proses penggunaannya. Terdapat beberapa kekurangan di dalam *website* Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi, yaitu sering terjadinya kendala eror pada *website* saat digunakan sehingga memperlambat pengguna untuk mengajukan permohonan izin, beberapa fitur yang terdapat dalam *website* berfungsi dengan lambat dan informasi yang kurang lengkap pada *website*. Berdasarkan layanan ini disediakan untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pengguna, faktor-faktor yang memengaruhi minat pengguna dalam menggunakan *website* Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi yang melibatkan pengalaman dan persepsi mereka. Persepsi pengguna mengacu pada pandangan dan tanggapan mereka terhadap layanan, termasuk pengalaman mereka dengan *website*. Persepsi ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti fitur, kualitas, dan kemudahan penggunaan. Oleh karena itu, penting untuk memahami sikap dan perilaku yang dirasakan pengguna terhadap sistem informasi tersebut agar pengembang dapat menyesuaikan fitur dan fungsionalitas yang lebih

sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta meningkatkan efektivitas dan kepuasan dalam penggunaan sistem informasi[4].

Perilaku pengguna dan personel sistem menjadi faktor penting dalam pengembangan sistem, karena hal ini berkaitan dengan pemahaman serta perspektif pengguna terhadap sistem tersebut. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berfungsi sebagai sarana informasi yang bisa dimanfaatkan sebagai media komunikasi. Dengan memahami perilaku pengguna, pengembang dapat mengoptimalkan fitur-fitur yang ada, sehingga sistem yang dikembangkan tidak hanya lebih mudah digunakan, tetapi juga lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, serta meningkatkan efisiensi pelayanan.

Agar dapat mengetahui perilaku pengguna yaitu dengan menggunakan *END-USER COMPUTING SATISFACTION* atau teori membandingkan harapan pengguna dan menentukan seberapa tingkat kepuasan mereka terhadap suatu sistem aplikasi. Pada tahap pertama konten (*content*), pada tahap kedua akurasi (*accuracy*), pada tahap ketiga format (*format*), pada tahap keempat kemudahan pengguna (*ease of use*), pada tahap kelima ketepatan waktu (*timeliness*)[5]. Maka dari itu peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna *Website* Pelayanan terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi dengan menggunakan metode *END-USER COMPUTING SATISFACTION*.

Berdasarkan paparan diatas, peneliti mengira perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP WEBSITE PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)**

**PADA KANTOR WILAYAH KEMENTRIAN AGAMA PROVINSI JAMBI
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)* ”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang diangkat adalah:
Bagaimana menganalisis Kepuasan Pengguna *Website* Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Jambi Dengan Menggunakan Metode *End-User Computing Statisfaction (EUCS)*?

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Penelitian ini dilakukan menggunakan *End-User Computing Statisfaction (EUCS)*
2. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner melalui *google form*.
3. Responden dalam penelitian ini yaitu pengguna *Website* Pelayanan terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Jambi.
4. Variabel dalam penelitian ini berupa konten (*content*), akurasi (*accuracy*), format (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*) .

5. Penelitian ini menggunakan aplikasi *Smart-PLS* untuk mengolah datanya.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kepuasan pengguna terhadap Website Pelayanan terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi dengan menggunakan metode *EUCS*.
2. Mengetahui variabel-variabel mana yang berpengaruh.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Memberikan informasi mengenai kepuasan pengguna pada Website Pelayanan terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi.
2. Bagi pembaca, diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi pengetahuan mengenai metode *EUCS* untuk analisis kepuasan pengguna sistem dalam suatu website.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan ini di sajikan dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai studi literatur yang bersumber dari buku-buku, jurnal maupun internet yang menurut konsep-konsep teoritis yang di gunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian, serta membantu penulis supaya memiliki landasan teori yang baik mengenai penelitian yang di lakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai tahapan proses di lakukan selama mengerjakan penelitian (mengembangkan perangkat lunak), metode yang di gunakan serta *tools* yang di gunakan untuk mengembangkan perangkat lunak baik software dan hardware.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi pengembangan dan instrument penelitian berkaitan dengan Analisis Kepuasan Pengguan Terhadap *Website* Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Jambi dengan menggunakan metode *End-User Computing Statisfaction (EUCS)*.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti serta rekomendasi untuk Analisis Kepuasan Pengguan Terhadap *Website* Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Jambi dengan menggunakan metode *End-User Computing Statisfaction (EUCS)*.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab penutup ini berisikan kesimpulan dan saran dari seluruh pembahasan penelitian ini.