

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi sangat cepat berkembang karena penggunaannya sangat berguna untuk menunjang kehidupan manusia, maka akan sangat menguntungkan apabila teknologi informasi dikembangkan untuk memajukan kota-kota di dunia. Dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dapat terciptanya pelayanan publik yang maksimal, memberikan solusi penyelesaian masalah, dan mendukung pembangunan berkelanjutan.

Indonesia sebagai salah satu negara yang mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi melakukan inovasi dengan konsep kota cerdas di ibukota. DKI Jakarta sebagai ibukota negara Indonesia yang mempunyai tingkat urbanisasi yang tinggi membuat DKI Jakarta memiliki tantangan dalam pelayanan teknologi informasi. Konsep kota pintar sudah menjadi impian yang ingin dicapai oleh banyak kota-kota di Indonesia salah satunya DKI Jakarta. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melakukan sebuah inovasi yaitu Jakarta *Smart City* (Fadhilurrahman & Aknuranda, 2022).

Provinsi DKI Jakarta menyiapkan ekosistem bagi *smart city* seperti kelembagaan, regulasi dan dokumen rencana pada tahun 2014 yang selanjutnya meluncurkan program Jakarta *Smart City* (JSC) kepada publik pada tahun 2015. Sesuai dengan Intruksi Gubernur DKI Jakarta No. 28 Tahun 2021 tentang Percepatan Pelaksanaan Transformasi Digital. Pada tanggal 27 September 2019 Jakarta *Smart City* merilis aplikasi layanan informasi untuk memaksimalkan pelayanan publik dan layanan informasi khusus di DKI Jakarta, yaitu Jakarta Kini (JAKI) merupakan aplikasi resmi layanan informasi khusus dan juga layanan masyarakat dari Pemprov DKI Jakarta.

JAKI adalah *super app* yang mengintegrasikan lebih dari 50 fitur milik organisasi perangkat daerah (OPD) pemerintah provinsi DKI Jakarta. *Super App* merupakan layanan *all in one* yang diberikan dan diakses masyarakat melalui satu aplikasi (Andriyanto et al., 2021). Di dalam JAKI memiliki berbagai fitur seperti

JakWarta, JakLapor, JakRespons, JakPangan, JakLingko, JakSiaga, JakWifi, JakEmisi, Pantau Banjir, JakPenda, JakISPU, JakPeta, JakSurvei, Jejak dan lain sebagainya (Sofa, 2022).

Namun, dalam penerapan aplikasi JAKI kepada masyarakat masih ada penilaian yang berbeda-beda terhadap aplikasi tersebut. Permasalahan yang terjadi, seperti menu yang sulit dipahami oleh pengguna dan sistem yang error ketika pengguna ingin melakukan login atau pendaftaran, yang bersumber dari *Google Play Store* (Jakarta, 2019). Hal ini dikarenakan situasi masyarakat yang berbeda-beda dalam penerimaan suatu layanan teknologi informasi yang diterapkan. Oleh karena itu perlu adanya suatu evaluasi terkait permasalahan yang pernah dialami oleh pengguna aplikasi JAKI. Evaluasi berguna untuk mengukur tingkat kepuasan pada aplikasi JAKI dengan dilakukannya analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

Untuk mengevaluasi sistem informasi terhadap kepuasan pengguna diantaranya adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS), *Human Organization Technology-fit* (HOT-fit), dan *Delone and McLean* (Prabowo, 2022).

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan pada sebuah sistem informasi dengan menguji pengaruh dari *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* terhadap kepuasan pengguna (Doll & Torkzadeh, 1988). Kepuasan pengguna menurut Kotler dalam (Yazid et al., 2019) adalah penggunaan layanan suatu sistem, kepuasan pengguna dapat diukur dari pencapaian harapan pengguna melalui pengalaman menggunakan sistem atau aplikasi.

Dengan adanya permasalahan diatas, maka penulis melakukan evaluasi yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem pada aplikasi JAKI. Dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) diharapkan dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi JAKI dengan variabel didalamnya yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use* dan *Timeliness*. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk membuat penelitian yang berjudul “EVALUASI

KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI JAKI DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan oleh peneliti pada bagian latar belakang, maka identifikasi masalah yang disusun adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara mengevaluasi kepuasan pengguna pada aplikasi JAKI dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?
2. Variabel apa saja yang memengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi JAKI dengan variabel *Content, Accuracy, Format, Ease of Use* dan *Timeliness* dari metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?
3. Rekomendasi apa saja yang diberikan pada kepuasan pengguna aplikasi JAKI dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan oleh peneliti pada bagian identifikasi masalah, maka tujuan tugas akhir disusun sebagai berikut:

1. untuk mengetahui bagaimana cara evaluasi kepuasan pengguna pada aplikasi JAKI dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. untuk mengetahui variabel dari metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dapat berpengaruh kepuasan pengguna pada aplikasi JAKI dengan variabel *Content, Accuracy, Format, Ease of Use* dan *Timeliness*.
3. untuk memberikan hasil rekomendasi perbaikan dari permasalahan yang ditemukan pada saat melakukan evaluasi dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini mampu memberikan informasi kepada beberapa pihak yang terkait, sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi JAKI dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

2. Untuk menambah wawasan dan pemahaman peneliti dalam menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*.
3. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam meningkatkan kualitas sistem terhadap aplikasi JAKI

1.5 Lingkup Tugas Akhir

Supaya permasalahan yang dirumuskan dapat lebih fokus dan tepat, maka peneliti memiliki batasan ruang lingkup sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah aplikasi JAKI.
2. Populasi dan sampel penelitian ini adalah pengguna aplikasi JAKI yang berada di Jakarta *Smart City*.
3. Metode evaluasi yang digunakan adalah *End User Computing Satisfaction* dengan variabel *Content, Accuracy, Format, Ease of Use* dan *Timeliness*.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan pada laporan penelitian ini meliputi bagian-bagian bab yang terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pertama akan dijelaskan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, tujuan, manfaat, lingkup tugas akhir, dan sistematika penelitian tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab kedua akan berisi tentang beberapa teori teori yang berhubungan dengan judul penelitian. Teori dan hasil penelitian akan digunakan sebagai acuan untuk melakukan analisis terhadap penelitian.

BAB III METODE

Pada bab ketiga menjelaskan beberapa metode atau tahapan yang dilakukan peneliti dalam melakukan penelitian seperti rencana

penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, serta teknik pengumpulan data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ke-empat akan menguraikan hasil analisis dan pembahasan dari permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Dalam bab ini membahas data hasil penelitian termasuk uji Validitas, uji Reabilitas, uji Hipotesis, uji Normalitas dan uji Heteroskedastisitas.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab kelima memberikan kesimpulan dan saran setelah melakukan hasil dari penelitian yang dilakukan.