

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi sekarang sangat meluas dengan memunculkan inovasi-inovasi baru yang dapat membantu dan memudahkan aktivitas sehari-hari. Salah satu kemajuan tersebut adalah internet yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat untuk beraktivitas di dunia maya. Penggunaan internet juga mengalami peningkatan karena semua informasi dapat diakses dengan cepat dan tepat sehingga memberikan efektifitas dan efisiensi di kalangan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan internet, teknologi informasi muncul dan memiliki peran penting bagi organisasi ataupun institusi. Teknologi informasi digunakan dengan tujuan untuk mempermudah pengguna dalam mengolah data menjadi informasi sehingga menjadi efektif dan efisien. Oleh karena itu, perkembangan teknologi informasi membawa kemudahan dalam pengontrolan dan produktivitas kerja di setiap kegiatan manajemen dan administrasi bagi pengelola organisasi ataupun institusi (Taufik, Sudarsono, Budiyantra, Sudaryana, & Muryono, 2022).

Peran teknologi informasi menjadi penting sehingga muncul di berbagai bidang, salah satunya adalah di bidang pemerintahan. Penerapan teknologi informasi di bidang pemerintahan menjadi salah satu langkah yang strategis untuk memberikan pelayanan yang dapat dijangkau secara interaktif oleh masyarakat. Pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi atau disebut sebagai e-

Government menjadi paradigma baru dalam memfasilitasi informasi dan layanan pemerintah kepada masyarakat publik (Nugroho & Purbokusumo, 2020). Aplikasi *e-Government* yang dirancang oleh pemerintah dibuat untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari sisi ekonomi, sosial dan tata kelola pemerintahan (Misuraca, 2007).

Pelayanan publik secara digital memberi kemudahan bagi publik agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat melalui inovasi baru dengan tujuan meningkatkan pengurusan dokumen secara efektif dan efisien. Bagian administrasi kependudukan (adminduk) menjadi layanan publik yang melakukan penerbitan dokumen dan data kependudukan masyarakat seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran dan lain-lain. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) menjadi tempat pelayanan untuk membuat data kependudukan kepada masyarakat. Untuk memudahkan dan mempercepat proses layanan pengurusan dokumen, pemerintah mengembangkan aplikasi *e-Government* yaitu Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang bertujuan untuk memudahkan penduduk dalam mengakses dokumen kependudukan secara digital, memverifikasi diri tanpa membawa KTP fisik, serta memudahkan untuk mengakses data pribadi dan data anggota keluarga (S., Yamin, & Fietroh, 2024).

Aplikasi IKD dirilis pada 3 Juni 2022 dengan memiliki lebih dari sepuluh juta unduhan pada Google Play Store hingga saat ini. Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa pengguna di Indonesia terhadap aplikasi IKD memiliki antusiasme yang sangat tinggi. Aplikasi ini juga memiliki *rating* ulasan sebesar

3.2 dari 47.019 ulasan. Ulasan tersebut terdapat gabungan ulasan positif dan ulasan negatif. Jumlah ulasan bintang satu pada aplikasi IKD sebanyak 17.984 dan ulasan bintang lima sebanyak 22.911 ulasan. Adapun beberapa ulasan positif yang ditulis oleh pengguna yaitu kinerja aplikasi berjalan dengan baik serta kegunaan aplikasi yang bagus dimana data kependudukan menjadi bentuk digital. Untuk ulasan negatif yang ditulis oleh pengguna yaitu kesusahan dalam melakukan registrasi dimana harus mendatangi kantor Disdukcapil untuk melakukan *scan barcode*, selain itu tidak ada pengenalan setiap fitur di dalam aplikasi, serta kinerja aplikasi yang lambat pada saat *loading*. Hal ini menunjukkan bahwa ulasan yang diberikan oleh pengguna aplikasi menjadi sangat penting karena ulasan tersebut merupakan gambaran kualitas aplikasi berdasarkan kepuasan dan pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi.

Kepuasan pengguna terjadi mulai dari munculnya respon pengguna setelah menggunakan suatu aplikasi yang sesuai dengan harapannya untuk membantu perusahaan dalam mengembangkan dan mempertahankan aplikasi tersebut dalam tingkat persaingan (Octavia, 2022). Pengukuran aplikasi yang sukses bukan hanya diukur sebagaimana aplikasi bekerja dengan baik, melainkan kepuasan yang didapat oleh pengguna dari kinerja suatu aplikasi. Pengguna akan memberikan sikap berbentuk subjektif seberapa suka pengguna terhadap kinerja sistem aplikasi yang digunakan (Machmud, 2018). Dalam mengukur kepuasan pengguna aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), peneliti akan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

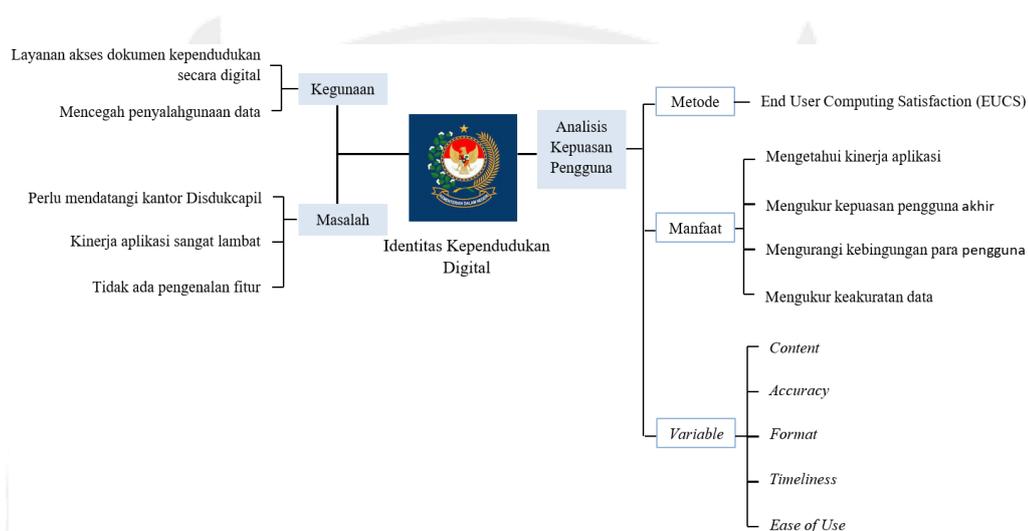
Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988) sebagai salah satu metode evaluasi sistem informasi untuk melakukan pengukuran tinggi atau rendahnya suatu kepuasan pengguna akhir. Metode ini memiliki lima variabel pengukuran, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use* (Saputra & Kurniadi, 2019).

Metode EUCS bersifat umum dan sudah banyak digunakan pada penelitian dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir di berbagai jenis aplikasi atau sistem. Pada penelitian (Setiawan & Novita, 2021), dilakukan penelitian pada aplikasi KAI *Access* dimana terdapat beberapa kendala setelah melakukan pengujian dan menghasilkan analisis variabel *content* dan *ease of use* tidak berpengaruh pada variabel *satisfaction*. Beberapa kendala tersebut diantaranya adalah isi informasi yang dibutuhkan pengguna masih kurang lengkap dan kemudahan dalam mengaplikasikan sistem tidak sesuai dengan harapan pengguna. Pada penelitian lainnya (Saputri & Alvin, 2020), dilakukan penelitian pada portal atau *website* dari program studi sistem informasi di Universitas Bina Darma. Analisis tersebut menemukan bahwa variabel *content* dan *accuracy* tidak berpengaruh pada variabel *satisfaction*. Kendala tersebut diantaranya informasi yang ditampilkan tidak terbaru dan belum diperbarui serta pengguna tidak mendapat informasi yang jelas dan akurat.

Berdasarkan penjelasan latar belakang, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).”

1.2 Rumusan Masalah

Adapun beberapa permasalahan yang telah diidentifikasi oleh peneliti telah tergambar pada diagram mindmap dibawah ini.



Gambar 1. 1 Diagram Mindmap

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dirumuskan pada diagram mindmap diatas, maka rumusan masalah yang akan dikaji pada penelitian ini adalah variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi IKD menggunakan metode EUCS.

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang telah dibuat, dapat diambil beberapa tujuan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengetahui hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi IKD menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan lima variabel yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*.

- 2) Mengetahui variabel yang memengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi IKD.
- 3) Mengetahui variabel yang tidak memengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna untuk dapat dikembangkan oleh aplikasi IKD dalam meningkatkan kepuasan pengguna.
- 4) Mengetahui besaran pengaruh antara variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* terhadap kepuasan pengguna.

1.4 Batasan Masalah

Dari rumusan masalah diatas, adapun batasan masalah dalam penelitian ini yang digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar proses pembahasan menjadi lebih terarah yaitu:

- 1) Objek penelitian yang digunakan adalah aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).
- 2) Responden pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi IKD.
- 3) Penggunaan lima variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis, perusahaan dan akademik.

1) Manfaat bagi penulis

Dalam hasil penelitian ini, penulis mengharapkan dapat memberikan ilmu, pengetahuan, informasi dan wawasan tentang kepuasan pengguna menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*.

2) Manfaat bagi pemerintah

Penulis mengharapkan penelitian ini memberikan manfaat kepada para pengembang aplikasi IKD sebagai pertimbangan untuk meningkatkan pengembangan aplikasi IKD menjadi lebih baik dari sebelumnya.

3) Manfaat bagi akademik

Penulis mengharapkan dapat memberikan manfaat sebagai referensi untuk meneliti permasalahan yang ada ke tahap tinggi pada penelitian berikutnya. Selain itu, penulis mengharapkan dapat memberi wawasan dari hasil analisis kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.6 Sistematika Penulisan

Pembahasan penelitian dalam skripsi ini akan dibahas secara keseluruhan yang dimana memiliki beberapa bab dan sub bab. Bab pembahasan pada skripsi ini akan dimulai dari bab satu hingga bab lima untuk membantu dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.

1) **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mulai dari latar belakang permasalahan penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan manfaat penelitian yang dimana menjadi sebuah dasar dari penelitian.

2) BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menyajikan kerangka teori dan konsep kepuasan pengguna dari berbagai sumber yaitu buku, jurnal dan artikel dimana menjadi pendukung analisis dalam memecahkan beberapa permasalahan yang telah dikaji pada penelitian ini.

3) BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan penelitian secara keseluruhan dalam sebuah diagram, variabel penelitian dari *End User Computing Satisfaction* (EUCS), hasil instrumen penelitian, pemilihan responden, menyajikan metode pengumpulan data.

4) BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan hasil dan pembahasan dari penelitian pada aplikasi IKD menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

5) BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjadi bab penutup yang dimana menjelaskan jawaban dari permasalahan dan pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan pada bab pendahuluan serta memberikan saran bagi penulis, perusahaan, dan peneliti selanjutnya.