

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan era Globalisasi saat ini berjalan cukup pesat, terutama pada bidang teknologi. Tidak dapat kita kesampingkan bahwa teknologi informasi sangat berperan dalam menunjang kehidupan, salah satunya kegiatan di pemerintahan. Menurut Setyaningrum (2020), Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak yang signifikan pada berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang pemerintahan. Implementasi sistem informasi di pemerintahan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah.

Dikutip dari situs web [tribatanews.blitarkota.jatim.polri.go.id](http://tribatanews.blitarkota.jatim.polri.go.id) di Jawa Timur, terdapat Polres Blitar Kota yang merupakan salah satu dari banyak kepolisian resor di Jawa Timur. Polres Blitar Kota memiliki naungan hukum untuk 9 (sembilan) wilayah: 3 (tiga) di antaranya berada di wilayah kota, yaitu Polsek Kepanjenkidul, Polsek Sananwetan, dan Polsek Sukorejo. Sedangkan di wilayah kabupaten, terdapat 6 (enam) Polsek, yaitu Polsek Wonodadi, Polsek Nglegok, Polsek Sanankulon, Polsek Srengat, Polsek Ponggok, dan Polsek Udanawu.

Dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, telah ditetapkan tugas dan kewajiban bagi Polri. Salah satu faktor penting untuk mencapai pelayanan yang cepat dan tepat adalah

penggunaan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan Polri, termasuk dalam pelayanan SKCK di Polres Blitar Kota.

Menurut Jauhar dan Alfin (2024) menjelaskan bahwa dalam penerbitan SKCK, Polri sudah menyediakan aplikasi untuk mempermudah masyarakat dalam membuat SKCK, dan aplikasi tersebut sudah tersedia di *play store* dan *app store*, dengan nama POLRI Super App. Dalam aplikasi ini tidak hanya menyediakan pembuatan SKCK saja tetapi juga, perpanjangan SIM, Pembuatan SIM baru, E-Tilang, dan masih banyak lainnya. Tujuan adanya aplikasi POLRI Super App ini untuk mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Polres Blitar Kota, namun tentunya dalam setiap aplikasi tentu akan memiliki kekurangan. Sangat penting untuk mengetahui secara pasti apa yang perlu diperbaiki agar aplikasi menjadi lebih efektif sesuai yang di harapkan pengguna. Peneliti telah melakukan pengamatan pada aplikasi bahwa saat ini fitur mengenai kepengurusan SKCK pada aplikasi POLRI Superapp belum pernah dilakukan evaluasi mengenai faktor kepuasan pengguna. Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti memiliki ide untuk melakukan analisis kepuasan pengguna pada fitur terkait kepengurusan SKCK pada Aplikasi Superapp. Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode *End User Computing Satisfaction*. Metode *End User Computing Satisfaction* adalah metode untuk mengukur tingkat keputusan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah

sistem informasi. Metode ini memiliki model evaluasi yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use* dan *Timeliness*.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* dalam proses analisis pengguna aplikasi skck di lingkungan pada satuan intelkam polres blitar kota Menggunakan SmartPLS?
2. Bagaimana Kepuasan pengguna mengenai fitur pengurusan SKCK menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* dengan variabel *Content, Accuracy, Ease Of Use, Format* dan *Timeless* ?
3. Bagaimana hasil dari penerapan metode *End User Computing Satisfaction* tersebut menggunakan uji validitas R ?

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, terdapat batasan masalah sebagai berikut :

1. Responden pada penelitian ini merupakan masyarakat yang mengambil SKCK *Online* pada Polres Blitar Kota.
2. Proses pengisian kuesioner dilakukan selama 1 (satu) bulan yaitu, mulai tanggal 1 April sampai 30 April 2024

3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kelengkapan informasi (Content), Keakuratan Informasi (Accuracy), Penyajian Informasi (format), Kemudahan pengguna (Ease of Use) dan Ketepatan waktu pengguna (Timelines)
4. Metode End User Computing Satisfaction digunakan sebagai acuan dalam melakukan analisis penggunaan aplikasi POLRI Super App

#### **1.4 Tujuan**

1. Menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* untuk mengetahui hal apa saja yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna akhir aplikasi POLRI Super App.
2. Mengetahui status kepuasan pengguna terhadap aplikasi POLRI Super Apps
3. Mengetahui factor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi POLRI Super Apps
4. Menguji keakuratan hasil metode *End User Computing Satisfaction*.

#### **1.5 Manfaat**

1. Bagi Peneliti
  - a. Peneliti dapat menilai kemampuan penulis dalam merumuskan, melakukan penelitian, dan memecahkan masalah di lokasi penelitian.

- b. Untuk mengetahui seberapa besar dampak ilmu yang didapat dari perkuliahan dapat dimanfaatkan dalam dunia kerja di dunia nyata

## 2. Bagi Universitas

- a. Mendukung pengabdian Universitas ke masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pendidikan yang lebih berkualitas di perguruan tinggi
- b. Diharapkan dapat meningkatkan reputasi Universitas agar meningkat lebih baik, karena jika hasil penelitian digunakan untuk kepentingan masyarakat, tentunya nama baik Universitas akan ikut diangkat menjadi lebih baik

## 3. Manfaat Bagi Pembaca

Memberikan informasi untuk pihak Polres Blitar Kota mengenai analisis kepuasan pengguna aplikasi POLRI Super *App*. Hal ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan di dalam perusahaan.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan proposal ini akan di bahas dan disusun secara bab per bab, di mana masing-masing bab mempunyai kaitan satu sama lain yang disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang menjelaskan tentang teori umum yang berkaitan dengan topik, teori program berkaitan dengan aplikasi yang di gunakan, teori khusus yang berkaitan dengan istilah - istilah yang dipakai dalam pembuatan aplikasi tersebut.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang teknis penelitian mulai dari mengidentifikasi masalah sampai pada penyelesaian masalah. Hal yang dijelaskan pada bagian ini meliputi: metode yang digunakan oleh peneliti lokasi penelitian, subyek penelitian, analisis data, jenis data penelitian, instrumen penelitian, alat dan bahan penelitian

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini dijelaskan tentang cara penggunaan sistem dan hasil pengujiannya

## **BAB V PENUTUP**

Berisi kesimpulan dan saran dari uraian pada bab-bab sebelumnya yang berkaitan dengan penulisan tersebut.

**DAFTAR RUJUKAN**

Sebagai acuan penulis yang dijadikan sebagai sumber rujukan