

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era digitalisasi perkembangan teknologi semakin canggih. Berbagai inovasi yang bermunculan disetiap instansi pemerintahan sebagai alat pendukung tata kelola pemerintahan sehingga tujuan yang diharapkan tercapai dengan baik. Terwujudnya suatu tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) salah satunya dari hasil kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintahnya. Di era digitalisasi, setiap lembaga pemerintah diharapkan agar dapat mengatasi permasalahan masyarakat dengan cepat serta berbasis teknologi dalam menghadapi era revolusi industri 4.0. Revolusi Industri 4.0 membagikan 3 kluster: fisik, biologis, dan digital. Pada kluster fisik, ada 4 manifestasi, yaitu kendaraan otomatis, 3D printing, robotik, dan material-material baru (Navarin Karim, Hendriyaldi, Wahyu Rohayati, 2020 : 136). Kemudian kluster biologis yang dihadapkan bagaimana perkembangan dan perubahan teknologi yang mampu menciptakan hal-hal sebelumnya hanya bisa saksikan di film-film, misalnya rekayasa genetik hingga bioprinting. Selanjutnya yang ketiga di kluster digital, ditandai kehadiran Internet of Things (IoT) yang dapat membantu munculnya revolusi industri 4.0. Pada prinsipnya revolusi industri 4.0 merupakan penggabungan mesin, alur kerja, dan sistem, dengan menerapkan jaringan cerdas di sepanjang rantai dan proses produksi untuk mengendalikan satu sama lain secara mandiri (Navarin Karim, Hendriyaldi, Wahyu Rohayati, 2020 :

136). Sehingga dapat dikatakan bahwa pada saat ini berbagai fasilitas sudah terintegrasi dengan teknologi dan internet. Selain itu hampir semua aktivitas yang dilakukan masyarakat sudah terintegrasi dengan internet, dikutip dari [tekno.kompas.com](http://tekno.kompas.com) bahwa populasi penduduk Indonesia sebanyak 270 juta jiwa, sekitar 64,8% atau sebanyak 171,17 juta jiwa sudah terhubung dengan internet. Sehingga pemerintah yang seyogyanya sebagai pelayanan publik diharapkan mampu beradaptasi dalam menghadapi perubahan perilaku masyarakat.

Dalam hal ini mengapa penulis mengambil penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap aplikasi E-Dumas Polri pada Ditreskrimsus Polda DIY?, karena Ditreskrimsus Polda DIY adalah salah satu Lembaga Pemerintahan yang berhubungan langsung dengan pelayanan masyarakat yang dituntut untuk meningkatkan kinerja serta memiliki daya saing sebagai lembaga publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Kebutuhan masyarakat juga semakin kompleks sehingga harus diikuti adanya optimalisasi pelayanan publik. Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat, pelayanan yang dikelola dengan baik di harapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas, kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelayanan itu sendiri yang akan diterimanya dalam bentuk kualitas pelayanan dalam bentuk kinerja.

Hasil pra-survei telah dilakukan dengan beberapa pengunjung untuk menganalisis keluhan yang ada pada masyarakat selama ini. Masyarakat

mengalami kesulitan bagaimana harus melaporkan segala masalah yang dialaminya kepada pihak Kepolisian terutama yang tempat tinggalnya jauh. Sebagai contoh terdapat kejadian penipuan online ditengah malam, masyarakat harus datang ke kantor Polisi malam itu juga dimana kerawanan kejahatan dimalam hari bisa mengancam masyarakat tersebut sehingga laporan kepada pihak Polisi ditunda hingga keesokan harinya.

Untuk mengatasi keluhan yang ada tersebut Ditreskrimsus Polda DIY dituntut mampu merumuskan kebijakan-kebijakan strategis pada internal organisasi, manajemen, dan sumber daya manusianya. Selain itu, organisasi dituntut untuk mampu secara cepat dan tepat mengambil keputusan guna peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat luas, agar dapat menjadi organisasi yang responsif, inovatif, efektif dan efisien. Salah satu cara yang ditempuh organisasi yaitu melalui pemanfaatan teknologi informasi, yaitu dengan menggunakan satu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi masyarakat tentang bagaimana masyarakat bisa melaporkan masalah dan keluhannya melalui aplikasi sehingga tidak susah payah harus datang ke kantor Kepolisian dan laporan tersebut dapat secara langsung ditanggapi melalui aplikasi tersebut.

Berdasarkan pada uraian tersebut, maka penilaian kepuasan pengguna sistem informasi pada Ditreskrimsus Polda DIY penting untuk dilakukan. Ditreskrimsus Polda DIY harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Ditreskrimsus Polda DIY diharapkan lebih tanggap dalam

memahami setiap keluhan masyarakat. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya. Optimalisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terkait adanya faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, seperti halnya kualitas layanan sistem informasi. Hal ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Dumas Presisi Pada Ditreskrimsus Polda DIY”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Permasalahan yang hendak dikaji dalam penelitian ini adalah “bagaimana menguji kualitas layanan sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi khususnya pengguna aplikasi E-Dumas Presisi pada Ditreskrimsus Polda DIY?”

Berdasarkan pada pengamatan awal di lapangan, maka peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Pelayanan sistem informasi aplikasi E-Dumas Presisi pada Ditreskrimsus Polda DIY masih mengalami keterlambatan sehingga menyebabkan adanya keluhan terkait dengan ketepatan waktu penyelesaian kasus.
2. Kurangnya informasi yang diberikan sehingga masih ada masyarakat yang belum memahami penggunaan sistem informasi aplikasi E-Dumas Presisi terkait syarat-syarat administrasi.

3. Masih kurangnya petugas sebagai operator dalam memberikan pelayanan sistem informasi aplikasi E-Dumas Presisi pada Ditreskrimsus Polda DIY.

### **1.3 Ruang Lingkup**

Lingkup permasalahan ini dibatasi pada permasalahan permasalahan “apakah kualitas layanan sistem informasi aplikasi E-Dumas Presisi yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi aplikasi E-Dumas Presisi pada Ditreskrimsus Polda DIY?”. Beberapa batasan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Karakteristik Responden
2. Data menggunakan 50 responden yang diambil pada tahun 2021.
3. Aplikasi yang digunakan (E-Dumas Presisi)
4. Pengolahan dan analisis data yang digunakan.
5. Reporting hasil quisioner terkait penggunaan aplikasi E-Dumas Presisi.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi E-Dumas Presisi pada Ditreskrimsus Polda DIY.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat atau kontribusi yang diharapkan akan diperoleh dalam penelitian ini antara lain:

#### **1. Manfaat Praktis**

Membantu Instansi untuk mengetahui kualitas layanan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi pada Ditreskrimsus Polda DIY, dengan harapan dapat bermanfaat bagi setiap personil untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya. Selain itu hasil penelitian ini juga bermanfaat bagi masyarakat yang selama ini dilayani dan berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan Ditreskrimsus Polda DIY.

#### **2. Manfaat Teoritis**

Diharapkan dapat menambah khasanah kajian ilmu, pengetahuan dan pengalaman, memperkaya kepustakaan dan memberi kontribusi pada pengembangan teori-teori, terutama yang berkaitan dengan sistem informasi manajemen, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Selain itu juga sebagai referensi dan masukan untuk mengembangkan penelitian dengan alat atau variabel yang berbeda untuk penelitian selanjutnya.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan disusun berdasarkan bab demi bab yang akan diuraikan sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI**

Berisi tentang landasan teori yang digunakan dan dasar teori yang berisi tentang uraian, penjelasan, definisi, pengertian dasar dan istilah, serta ulasan yang didapat dari berbagai sumber atau referensi yang telah dipublikasikan dalam media cetak maupun elektronik.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi tentang jenis penelitian yang diambil, populasi dan sampel menggunakan kuisisioner, jenis data yang dipergunakan dalam penelitian, metode pengumpulan data, uji instrument penelitian dan proses analisis data beserta hasilnya.

**BAB IV : IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang hasil pengujian instrumen penelitian secara sistematika kemudian dianalisis dengan cara melakukan uji validasi dan uji reliabilitas sehingga terdapat hasil pengujian yang selanjutnya akan dilaksanakan pengujian hipotesis dan dilanjutkan pembahasan dari pengujian tersebut.

## BAB V : PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan berdasarkan hasil pengujian hipotesis penelitian dari sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi pada Ditreskrimsus Polda DIY serta saran berisi alternatif pengembangan penelitian lebih lanjut.