

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Surabaya atau Dispendukcapil Surabaya adalah dinas yang menangani tentang pencatatan kependudukan, diantaranya menangani hal mulai dari kelahiran, kematian, izin tinggal warga pendatang, pembuatan kartu tanda penduduk, pembuatan kartu keluarga, dan pembuatan akta kelahiran. Salah satu tugas dari dinas ini adalah membuat Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS). Dalam membuat SKTS masih ditemukan berbagai kendala diantaranya kesalahan dalam melakukan penulisan nama, alamat, dan lain sebagainya. Untuk itu dispendukcapil kota Surabaya saat ini menggunakan sistem informasi yang terkomputerisasi untuk menunjang dan memfasilitasi kebutuhan warga kota Surabaya agar mempermudah pengurusan surat diantaranya yaitu, Surat Keterangan Tinggal Sementara *Online* (SKTS).

Aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara *Online* (SKTS) digunakan untuk kebutuhan masyarakat yang ingin mengurus izin tinggal sementara di kota Surabaya. Aplikasi ini baru digunakan sekitar bulan Oktober tahun 2014 lalu. Sistem SKTS *online* dibuat karena masih banyak warga pendatang yang belum memiliki Surat Keterangan Tinggal Sementara di kota Surabaya. Hal ini dikarenakan panjangnya alur pengurusan izin tinggal sementara. Dengan adanya

SKTS *online* ini warga pendatang dapat melakukan alur pengurusan izin tinggal sementara lebih cepat.

Namun pada kenyataannya, perkembangan teknologi informasi yang semula manual menjadi terkomputerisasi, telah melahirkan sikap penerimaan atau penolakan dari penggunanya. Implementasi suatu sistem tidak jarang mengalami kegagalan. Kegagalan dalam implementasi sebuah sistem informasi oleh Jogiyanto (2007) dibedakan menjadi 2 aspek. Aspek pertama adalah aspek teknis, yaitu aspek yang menyangkut sistem itu sendiri yang merupakan kualitas teknis dari suatu sistem. Sedangkan aspek yang kedua adalah aspek non-teknis, yaitu yang berkaitan dengan persepsi pengguna sistem informasi yang menyebabkan pengguna mau atau enggan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan. Telah dilakukan banyak penelitian tentang aspek non-teknis yaitu perilaku individu dalam penerimaan sistem informasi yang menghasilkan beberapa model yaitu *Technology Acceptance Model*, *Task Technology Fit*, DeLone dan McLean. Selain itu telah dilakukan juga penelitian untuk mengetahui kesuksesan dalam pengimplementasian kepuasan sistem informasi yang menghasilkan model *End User Computing Satisfaction*.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan suatu evaluasi untuk mengetahui kesuksesan implementasi kepuasan sistem terhadap aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara *online* dalam mendukung kinerja Dinkes kota Surabaya. Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengetahui kesuksesan penerapan sistem informasi adalah model *End User Computing Satisfaction*. Menurut (Hendriyan, 2011), model *End User Computing Satisfaction*

menyatakan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap pengembangan sistem informasi selanjutnya. Menurut (McLedd, 1996) menyatakan bahwa untuk mengukur kualitas suatu sistem yang berjalan, organisasi harus mengetahui bagaimana kepuasan pengguna sebagai umpan balik dalam rangka mengembangkan suatu sistem informasi. Kegiatan yang dilakukan adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna yang membahas kualitas pengembangan sistem. (DeLone W & McLean, 1992) menyatakan bahwa kepuasan pengguna komputerisasi adalah kemungkinan ukuran yang paling luas digunakan dari keberhasilan sistem informasi. Ukuran yang biasanya digunakan hanya mencakup aktivitas terkait komputer yang dibutuhkan atau perlu mencapai sebuah pekerjaan tertentu. Salah satu pengukuran yang secara luas digunakan adalah ukuran kepuasan komputerisasi pengguna akhir (EUCS) yang dikembangkan oleh (Doll, Torkzadeh, 1998). Model EUCS menekankan evaluasi kualitas sistem tergantung dari lima hal didalamnya menggunakan variable diantaranya kelengkapan informasi (*Content*), keakuratan informasi (*Accuracy*), penyajian informasi (*Format*), kemudahan pengguna (*Ease of use*), ketepatan waktu pengguna (*Timelines*).

Analisis dari data yang didapat akan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) untuk estimasi *path model* dengan menggunakan banyak indikator dan PLS dapat digunakan pada setiap jenis skala data (nominal, ordinal, interval, maupun rasio). Hasil dari analisis dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dan kesuksesan sistem dalam penerapan Surat Keterangan Tinggal Sementara *Online* di Dispendukcapil kota Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana analisa hasil evaluasi sistem informasi aplikasi SKTS Dpendukcapil kota Surabaya dengan menggunakan model EUCS.
2. Bagaimana strategi yang harus dilakukan untuk meningkatkan pengguna aplikasi SKTS Dpendukcapil kota Surabaya dengan menggunakan model EUCS.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengevaluasi penerimaan dan penggunaan sistem informasi aplikasi SKTS Dpendukcapil kota Surabaya dengan menggunakan model EUCS.
2. Memberikan masukan dari hasil evaluasi sistem informasi aplikasi SKTS Dpendukcapil kota Surabaya dengan menggunakan model EUCS.

1.4 Manfaat Penelitian:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kelengkapan informasi, kekuatan informasi, penyajian informasi, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu pengguna dalam pemanfaatan sistem informasi aplikasi SKTS Dpendukcapil kota Surabaya oleh warga musiman kota Surabaya.
2. Dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kondisi dan minat pemanfaatan terhadap penerimaan sistem informasi aplikasi SKTS Dpendukcapil kota Surabaya oleh warga musiman kota Surabaya.

3. Dapat mengetahui faktor yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap minat penggunaan dan penerimaan sistem aplikasi SKTS Disediakan kota Surabaya oleh warga musiman kota Surabaya

1.5 Batasan Masalah

Adanya batasan masalah bertujuan agar ruang lingkup penelitian ini tidak terlalu luas untuk menghindari kesalahan dan penyimpangan terhadap pokok permasalahan serta tujuan yang hendak dicapai. Batasan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Model *End User Computing Satisfaction* yang digunakan sebagai acuan dalam menganalisis pengguna sistem informasi aplikasi SKTS Disediakan kota Surabaya.
2. Variabel yang digunakan dalam pengukuran adalah kelengkapan informasi (*Content*), keakuratan informasi (*Accurancy*), penyajian informasi (*Format*), kemudahan pengguna (*Ease of use*), ketepatan waktu pengguna (*Timelines*).
3. Sumber yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna sistem informasi aplikasi SKTS Disediakan kota Surabaya yaitu penduduk musiman yang sedang menjalankan *study* atau sedang bekerja.