BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepolisian daerah (Polda) bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Pada pelayanan masyarakat oleh pihak kepolisian semestinya berjalan secara sistematis, terarah dan terpantau sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan diberlakukan, tetapi realitasnya belum sepenuhnya tercapai. Adanya pengaduan maupun keluhan dari masyarakat pada media massa dan internet menyangkut kinerja kepolisian, yaitu pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar.

Kegiatan pengaduan maupun keluhan dari masyarakat ini sudah difasilitasi oleh polda Gorontalo pada http://dumasitwasdapoldagorontalo.com/. Pada website ini masyarakat atau instasi dapat melaporkan kejadian atau kejahatan secara online. Website tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengadukan permasalahan kepada pihak Polri khususnya kepada Itwasda Polda Gorontalo. Namun sejak website ini berdiri, peminat masyarakat untuk menggunakan aplikasi ini masih

kurang. Dimana masyarakat lebih memilih menggunakan layanan sms atau telepon dari pada menggunakan website tersebut.

Kualitas layanan tentunya akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan terhadap pengguna layanan. Menurut Doll dan Torkzadeh (1988), kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi. Hal ini juga didukung oleh hasil riset yang dilakukan oleh DeLone and McLean (1992). Selain itu, Doll dan Torkzadeh (1988) juga menjelaskan bahwa kepuasan pengguna dapat menggambarkan keinginan untuk menggunakan sistem tersebut dan dengan mengukur kepuasan pengguna dapat diketahui jumlah pemakaian dalam sistem, namun hal ini tidak berlaku sebaliknya, dimana jumlah penggunaan tidak dapat dijadikan acuan untuk melihat kepuaasan pengguna.

Terdapat beberapa model evaluasi yang telah dikembangkan oleh ilmuwan untuk mengukur kepuasan, salah satu model evaluasi yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan ialah *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS adalah metode untuk mengukur tangkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah SI. Model evaluasi ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Evaluasi dengan model ini lebih menekankan kepada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi isi, keakuratan, bentuk, ketepatan waktu dan kemudahan pengguna sistem.

Berdasarkan latar belakang diatas maka dilakukan penelitian mengenai Evaluasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Itwasda Polda Gorontalo Dengan Metode EUCS. Dalam hal ini terdapat lima variable yang diukur yaitu isi, keakuratan, format, ketepatan waktu dan kemudahan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

1. Sejauh mana tingkat kepuasan dari pengguna sistem informasi Pengaduan Masyarakat Itwasda Polda Gorontalo?
2. Bagaimana mengembangkan sistem informasi Pengaduan Masyarakat Itwasda Polda Gorontalo agar menjadi lebih efisien?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini dilakukan pada website Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Itwasda Polda Gorontalo.
2. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dan observasi serta kepustakaan.
3. Penelitian ini hanya melakukan perancangan desain sebagai rekomendasi bagi pihak polda untuk mengembangkan sistem informasi pengaduan masyarakat.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan dari pengguna sistem informasi Pengaduan Masyarakat Itwasda Polda Gorontalo.
2. Mengembangkan sistem informasi Pengaduan Masyarakat Itwasda Polda Gorontalo agar menjadi lebih efisien.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Menjadi referensi atau masukan bagi pihak Polda Kota Gorontalo dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kinerja dari penggunaan sistem informasi.
2. Menjadi masukan bagi pihak yang akan melakukan pengembangan sistem untuk kedepannya sehingga sistem yang akan dibuat tidak semata-mata hanya dibuat berdasarkan keinginan dari pembuat sistem itu sendiri.