

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan TI telah berkembang ke berbagai bidang, salah satunya adalah di institusi pemerintahan. Institusi pemerintahan saat ini sedang berupaya memanfaatkan dan investasi teknologi informasi dan komunikasi. Upaya untuk memastikan pemanfaatan teknologi informasi benar-benar mendukung tujuan penyelenggaraan pemerintah, maka pemerintahan desa harus memperhatikan efisiensi penggunaan sumber daya dan pengelolaan risiko. Saat ini pemerintah desa sedang mengupayakan agar pelayanan teknologi informasi (TI) akan segera dapat di lakukan dengan baik. Upaya untuk menunjang kegiatan tersebut maka pemerintah pusat resmi menerbitkan aplikasi untuk mempermudah dalam melakukan pelayanan, mengubah dan menambahkan jumlah penduduk serta dapat dengan mudah melakukan proses *update* data penduduk [1].

Sustainable Development Goals (SDGs) merupakan suatu rencana aksi global yang disepakati oleh para pemimpin dunia, termasuk Indonesia, guna mengakhiri kemiskinan, mengurangi kesenjangan dan melindungi lingkungan. Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)/ *Sustainable Development Goals* (SDGs) adalah pembangunan yang menjaga peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat secara berkesinambungan, pembangunan yang menjaga keberlanjutan kehidupan sosial masyarakat, pembangunan yang menjaga kualitas lingkungan hidup serta pembangunan yang menjamin keadilan dan terlaksananya tata kelola yang mampu menjaga peningkatan kualitas hidup dari satu generasi ke generasi berikutnya. SDGs Desa adalah upaya terpadu mewujudkan Desa tanpa kemiskinan dan kelaparan, Desa ekonomi tumbuh merata, Desa peduli kesehatan, Desa peduli lingkungan, Desa peduli pendidikan, Desa ramah perempuan, Desa berjejaring, dan Desa

tanggap budaya untuk percepatan pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan[2].

SDGs Desa merupakan role pembangunan berkelanjutan yang akan masuk dalam program prioritas penggunaan Dana Desa Tahun 2021. Terdapat setidaknya 18 tujuan dan sasaran pembangunan melalui SDGs Desa tersebut yang meliputi Desa tanpa kemiskinan, Desa tanpa kelaparan, Desa sehat dan sejahtera, Pendidikan desa berkualitas, Desa berkesetaraan gender, Desa layak air bersih dan sanitasi, Desa yang berenergi bersih dan terbarukan, Pekerjaan dan pertumbuhan ekonomi desa, Inovasi dan infrastruktur desa, Desa tanpa kesenjangan, Kawasan pemukiman desa berkelanjutan, Konsumsi dan produksi desa yang sadar lingkungan, Pengendalian dan perubahan iklim oleh desa, Ekosistem laut desa, Ekosistem daratan desa, Desa damai dan berkeadilan, Kemitraan untuk pembangunan desa, Kelembagaan desa dinamis dan budaya desa adaptif [2].

Pada penelitian ini, dilakukan prasurvei melalui wawancara kepada penginput aplikasi SDGs. Tujuan dari pra survei ini adalah untuk mengetahui masalah yang dihadapi oleh tim penginput. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada tim penginput SDGs di Desa Cindaga dapat diketahui bahwa *website* SDGs memiliki masalah layanan seperti sulitnya mengakses *website* karena factor server yang sering down, *Website* yang sering eror dan tidak adanya pemberitahuan jika terdapat penginputan data yang sama. Permasalahan tersebut dapat di perbaiki dengan meningkatkan pengelolaan *Website*. *EUCS* merupakan alat untuk mengukur tingkatkepuasan pengguna suatu sistem atau aplikasi dan hasilnya dianalisis menggunakan metode statistic[3]. Adanya permasalahan tersebut perlu dilakukan penelitian untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *EUCS*. *EUCS* adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan kenyataan dari

sebuah sistem informasi. Definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan.

Pengalaman dalam menggunakan sistem tersebut [3]. Metode *EUCS* memiliki kelebihan yaitu dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna karena variabel dan indikator sesuai dengan permasalahan pada Website SDGs metode *EUCS* ini lebih efektif dibandingkan metode lain seperti *PIECES* dan *Service Quality (Servqual)* yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan suatu sistem atau aplikasi. Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi evaluasi bagi pengelola Website SDGs untuk meningkatkan kualitas dari aplikasi SDGs dimasa yang akan datang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan permasalahan yang ada yaitu adanya masalah pada *website* SDGs terkait *timelines* dan akurasi akses karena *Server* yang sering *down* sehingga berhubungan keterlambatan target dalam pembaharuan *content*, Format dan kemudahan akses. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* SDGs menggunakan metode EUCS. Permasalahan tersebut memerlukan solusi terkait analisis kepuasan pengguna untuk meningkatkan layanan terhadap pengguna *website* SDGs.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* SDGs berdasarkan analisis EUCS?
2. Apa rekomendasi yang dapat diberikan untuk peningkatan kepuasan pengguna *website* SDGs.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap *Website* SDGs desa Cindaga .
2. Memberikan rekomendasi berdasarkan analisis EUCS terhadap *Website* SDGs desa Cindaga.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dari permasalahan diatas antara lain:

1. Pada penelitian kali ini mengadopsi model kepuasan pelanggan atau *user satisfaction* dengan metode *EUCS*.
2. Responden pada penelitian ini yaitu *pengguna Website* SDGs dan timpenginput *Website* SDGs desa Cindaga.
3. Penelitian ini hanya menganalisis dan memberikan rekomendasi perbaikan *website* SDGs berdasarkan metode *EUCS*, tidak untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap *website* tersebut.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai bahan rekomendasi perbaikan *website* SDGs untuk pengelola *website* SDGs di Desa Cindaga agar dapat memenuhi kepuasan pengguna.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan juga dapat membantu penelitian selanjutnya dalam memberikan informasi terkait penelitian yang serupa.