

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) begitu cepat dan sangat mengglobal memunculkan kehadiran teknologi yang berdampak pada seluruh bidang aspek kehidupan tidak hanya perkembangan IPTEK tetapi juga bidang pemerintahan. Dalam bidang pemerintahan terdapat konsep *E-government*, *E-procurement*, dan *E-voting* [1]. Menurut Dennis K. Agboh, *E-Government (Electronic government)* didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memungkinkan warga berkomunikasi dengan lembaga pemerintah melalui media elektronik seperti *fax*, *smart cards*, *selfservice kiosks*, email, Internet, dan *Electronic Data Interchange* [2].

Inovasi *e-government* di Indonesia sudah banyak diinisialisasi oleh pemerintah daerah [3] dengan memberikan suatu program pelayanan publik berbentuk platform digital berbasis *mobile application* yaitu Aplikasi Sapawarga. Sapawarga adalah aplikasi milik Pemerintah Provinsi (Pemprov) Jawa Barat untuk membantu warga dalam menyalurkan aspirasi, memperoleh informasi penting, dan akses layanan publik dalam satu aplikasi. Dengan adanya aplikasi sapawarga, warga memiliki pengalaman digital yang dapat mempermudah akses komunikasi dengan pemerintah meskipun pada tahap pertama baru dapat digunakan melalui perantara pamong pelayanan publik seperti pengurus RW [4].

Berdasarkan hasil perolehan data komentar pada play store, aplikasi sapawarga sangat bermanfaat khususnya bagi para pelaksana pelayanan publik karna dapat mengadukan keluhan warga secara langsung kepada Pemerintah Provinsi Jawa Barat (Pemprov Jabar), serta menarik minat para warga untuk dapat menggunakannya. Namun, disamping itu hasil survei menyatakan pengguna dari aplikasi sapawarga mengalami penurunan sebesar 45,20%, hal tersebut terjadi akibat beberapa sebab diantaranya server tidak merespon, sulitnya mencari informasi, dll. Sedangkan menurut unit pelaksana teknis pelayanan publik, sebuah perangkat lunak dikatakan sukses atau berhasil apabila pengguna maupun pengunjung dari aplikasi tersebut sebesar 85% [5] dimana mempertimbangkan beberapa aspek, sebagai berikut [5][6]:

1. Memenuhi kebutuhan pengguna, berarti bahwa jika software tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna software tersebut maka dikatakan tidak atau kurang memiliki kualitas.
2. Kesesuaian dengan spesifikasi, berarti bahwa jika cara pengembangan software tidak mengikuti metodologi standar maka hampir dapat dipastikan bahwa kualitas yang baik akan sulit atau tidak tercapai.

International Standards Organisation (ISO) mendefinisikan kualitas sebagai “*the totality of features and characteristics of a product or services that bear on its ability to satisfy specified or implied needs*” yang berarti totalitas dari fitur dan karakteristik dari produk atau layanan yang bergantung dari kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pengguna [7]. Dimana tingkat kepuasan pengguna adalah memastikan bahwa tujuan dibangunnya sapawarga telah sesuai dan mengedepankan pemenuhan ekspektasi warga [1].

Model ISO 25010 merupakan pengembangan dari standar ISO 9126 yang mana merupakan standar yang paling penting dalam bidang penjamin kualitas. Model ISO 25010 memiliki delapan karakteristik yang terdiri dari *functional suitability*, *reliability*, *usability*, *performance efficiency*, *maintainability*, *portability*, *security*, dan *compatibility*. Masing-masing karakteristik kemudian dibagi lagi menjadi 31 sub-karakteristik. Disamping itu, ISO 25010 memiliki spesifikasi yang lebih lengkap dibanding model penjamin perangkat lunak lainnya seperti McCall, Boehm, dan sebagainya. Sehingga setiap karakteristik pada model ISO dapat didefinisikan dan diaplikasikan dalam setiap perangkat lunak dan dari pertimbangan tersebut, penelitian ini menggunakan model ISO 25010 sebagai model evaluasi [8].

Berdasarkan masukan Koordinator IT Development, perlu dilakukan prioritas perbaikan aplikasi sapawarga dari tiga aspek terpenting. Jadi, dari delapan karakteristik ISO 25010 dipilih tiga karakteristik terpenting. Sehingga digunakan metode perbandingan berpasangan yang terdapat pada AHP.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, ada dua rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Kualitas karakteristik apa yang paling mempengaruhi kualitas aplikasi sapawarga?
2. Rekomendasi apa yang dapat diusulkan untuk perbaikan aplikasi?

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini terdapat batasan masalah, karena keterbatasan waktu dan kondisi yaitu:

1. Karakteristik ISO 25010 yang digunakan pada penelitian meliputi *functional suitability*, *performance efficiency*, *maintainability*, *portability*, *usability*, dan *compatibility*.

2. Kuesioner yang disebarakan dapat diisi oleh para pamong pelayanan publik karena keterbatasan pengguna aplikasi sapawarga.
3. Rekomendasi yang diberikan berupa prototype karena keterbatasan kemampuan komputer yang tersedia.

1.4 Tujuan

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah mengetahui karakteristik yang paling mempengaruhi kualitas aplikasi sapawarga, mengetahui kualitas aplikasi sapawarga, dan merekomendasikan kepada *developer* guna perbaikan maupun pengembangan di kemudian hari.

1.5 Organisasi Penulisan

Mulai dari bagian 1 akan berisikan materi berupa latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan diakhiri dengan organisasi penulisan. Bagian 2 berisi penjelasan studi atau teori terkait dengan topik skripsi yang dipaparkan mengacu pada sumber pustaka. Bagian 3 berisi rancangan dan/atau sistem yang dibuat/dipakai dalam penelitian. Bagian 4 berisi tentang pembahasan penelitian dan rekomendasi perbaikan. Bagian 5 memuat kesimpulan dan saran dari penelitian.