

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Surabaya yang biasa dikenal dengan singkatan DKPP Surabaya dibentuk oleh Peraturan Walikota Nomor 78 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Surabaya memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah diantaranya di Bidang Pangan, Bidang Perikanan, Bidang Pertanian dan Bidang Peternakan. Dalam upaya memenuhi tugas dan fungsi, Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian memiliki program kunjungan edukasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang berbagai aspek penting yang berkaitan dengan pertanian. Di tengah tantangan global seperti perubahan iklim, urbanisasi, dan peningkatan populasi, kesadaran akan pentingnya pertanian sebagai sektor vital untuk ketahanan pangan semakin mendesak. Namun, banyak orang terutama generasi muda, yang kurang memiliki pengetahuan mendalam tentang proses pertanian dan praktik yang berkelanjutan. Kegiatan-kegiatan kunjungan edukasi yang dimaksud diantaranya adalah pemaparan proses pertanian, proses budidaya perikanan dan proses budidaya peternakan. Interaksi yang terjadi selama kunjungan edukasi mendorong terbentuknya jaringan antara petani, masyarakat, dan lembaga pendidikan. Untuk mempermudah interaksi tersebut, maka telah dibangun aplikasi kunjungan edukasi di lingkup DKPP Surabaya yang disebut dengan *Golden Melon*.

Pemanfaatan aplikasi kunjungan edukasi *Golden Melon* sudah berjalan di lingkup DKPP Surabaya pada tahun 2022 dan sudah beberapa kali mengalami pengembangan karena berkaitan dengan hasil evaluasi perbaikan alur dan proses administrasi. Dengan adanya *Golden Melon* memudahkan pengunjung untuk melakukan pendaftaran kunjungan dengan akses informasi jadwal yang telah disediakan pada aplikasi. Namun, selama ini di lapangan masih ditemukan pengunjung yang kesusahan untuk mengakses aplikasi pada saat verifikasi akun serta beberapa pengunjung juga tidak mengetahui jika pendaftaran kunjungan kini telah dilakukan secara digitalisasi melalui aplikasi *Golden Melon*. Selain itu, pengukuran terkait dengan kepuasan pengguna terhadap aplikasi kunjungan edukasi *Golden Melon* belum pernah dilakukan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka diperlukan masukan mengenai kualitas sistem informasi layanan publik yang telah berjalan di lingkup Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Surabaya.

Beberapa metode pengukuran kepuasan pengguna diantaranya adalah End-User Computing Satisfaction (EUCS), Model KANO, SERVQUAL. End-User Computing Satisfaction (EUCS) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna akhir terhadap teknologi informasi. Model ini mengukur pengalaman interaksi antara pengguna dengan aplikasi dan sistem informasi yang digunakan. Variabelnya adalah konten, akurasi, format, ketepatan waktu, dan kemudahan pengguna. Model KANO diperkenalkan pertama kali pada tahun 1984 oleh Noriaki Kano, professor Tokyo University of Science. Model KANO digunakan oleh pengembang produk dan jasa dalam situasi trade-off dengan mengidentifikasi kebutuhan pengguna. Model KANO memerlukan analisis mendalam untuk

mengklasifikasi fitur ke dalam kategori yang tepat sehingga lebih rumit dan memakan banyak waktu. SERVQUAL merupakan metode untuk mengukur perbandingan harapan pengguna dengan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima untuk menilai kualitas kepuasan. Variabel utamanya adalah Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. SERVQUAL mengukur tingkat kualitas layanan secara umum dan mungkin kurang relevan dalam konteks teknologi informasi karena beberapa faktor seperti kemudahan penggunaan, kecepatan sistem, dan kualitas data tidak diukur secara langsung oleh SERVQUAL.

Berdasarkan beberapa metode yang ada, metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi kunjungan edukasi *Golden Melon* adalah metode *EUCS*. Metode ini digunakan dengan pertimbangan diantaranya, *EUCS* lebih menekankan pada pengalaman pengguna dan lebih fleksibel dalam memahami interaksi digital. Penelitian ini menggunakan aspek-aspek Variabel *EUCS* yaitu aspek konten, akurasi, format, ketepatan waktu, dan kemudahan pengguna. Dengan adanya penelitian ini digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi layanan publik guna perbaikan kualitas layanan publik di lingkup Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Surabaya.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan yang ditemukan di lapangan, maka dilakukan perumusan masalah antara lain:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi "Golden Melon"?

2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna berdasarkan metode EUCS?
3. Rekomendasi apa saja yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna?

1.3. Tujuan

Tujuan yang diharapkan dapat tercapai oleh penulis pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Golden Melon*.
2. Menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *Golden Melon*.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk pengembangan aplikasi *Golden Melon* berdasarkan hasil analisis.

1.4. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dengan adanya penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Dapat memberikan rekomendasi berupa solusi dari permasalahan yang ada sehingga dapat memberikan kepuasan publik terhadap penyelenggaraan layanan publik pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Surabaya.
2. Dapat memenuhi kebutuhan pengguna layanan publik terhadap informasi terkait kegiatan kunjungan edukasi pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Surabaya.

3. Dapat menjadi media promosi untuk edukasi dan pariwisata di Kota Surabaya.

