

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aplikasi *Post Enumeration Survey* (PES) merupakan salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mendukung kegiatan sensus-sensus dan survei-survei yang dilakukan oleh BPS. Sensus penduduk merupakan salah satu sensus yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik dan merupakan kegiatan nasional yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan sejalan dengan rekomendasi PBB. Kegiatan sensus penduduk 2020 (SP2020) bertujuan untuk memperoleh data dasar kependudukan yang sangat strategis dan terkini dalam rangka menuju satu data kependudukan Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2020).

Pelaksanaan sensus penduduk membutuhkan banyak sumber daya, antara lain pembiayaan, jumlah petugas yang banyak dan sumber daya lainnya, dan evaluasi kualitas data hasil SP2020 menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari rangkaian kegiatan sensus. Dalam rangka mengukur kesalahan *non sampling* pada pelaksanaan SP2020, BPS melakukan evaluasi melalui *Post Enumeration Survey* (PES) menggunakan aplikasi yang dilaksanakan secara independen terhadap sensus. Kesalahan hasil sensus yang perlu dievaluasi adalah kesalahan yang disebabkan oleh petugas lapangan dan/atau responden. Kegiatan PES mencakup pencacahan ulang pada sampel yang mewakili sensus, pencocokan 2 arah (*two-way matching*) pada setiap individu yang dicatat di PES dengan informasi dari sensus, dan kunjungan rekonsiliasi lapangan untuk mengkonfirmasi keberadaan individu yang keberadaannya diragukan, baik di sensus maupun di PES (Badan Pusat Statistik, 2020).

Aplikasi PES ini digunakan oleh petugas lapangan dalam mengevaluasi dan mengukur kesalahan cakupan dan kesalahan isian SP2020. Data dari kegiatan *Post Enumeration Survey* ini berguna untuk mendapatkan informasi untuk perencanaan sensus dan survei di masa mendatang dan memberikan pandangan tentang kualitas dan keterbatasan data sensus penduduk (Badan Pusat Statistik, 2020). Selain data dan informasi yang dihasilkan yang digunakan untuk perencanaan sensus dan survei dimasa mendatang, aplikasi PES juga diharapkan dapat digunakan untuk sensus-sensus dan survei-survei dimasa mendatang, mengingat ada banyak sekali sensus dan survei yang dilakukan oleh BPS selain sensus penduduk, seperti sensus ekonomi, sensus pertanian, survei sosial ekonomi nasional (Susenas), survei angkatan kerja nasional (Sakernas), survei potensi desa (Podes) dan lainnya.

Berdasarkan informasi yang didapat, aplikasi *Post Enumeration Survey* (PES) ini belum pernah dievaluasi, maka dari itu perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui apakah aplikasi *Post Enumeration Survey* (PES) sudah berjalan sesuai dengan kebutuhan dan kemudahan pengguna (petugas PES) dan agar nantinya aplikasi ini dapat digunakan oleh petugas sensus-sensus dan survei-survei lainnya. Evaluasi dapat dilakukan dengan mengukur kepuasan pengguna (petugas PES). Evaluasi ini juga dilakukan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan aplikasi *Post Enumeration Survey* (PES), sehingga selanjutnya dapat dilakukan perbaikan. Kepuasan pengguna adalah ketika terpenuhinya keinginan, kebutuhan dan kemudahan pengguna selama menggunakan aplikasi tersebut.

Dalam melakukan kegiatan evaluasi sistem informasi terdapat beberapa metode atau model evaluasi yang dapat digunakan, diantaranya: *Performance, Information, Economics, Control and security, Efficiency, dan Service* (PIECES), *Technology Acceptance Model* (TAM), *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan sebagainya. Jika dibandingkan dengan metode lain, metode PIECES lebih memiliki keunggulan, misalnya jika dibandingkan dengan metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Dalam mengevaluasi sistem, TAM hanya menggunakan variabel persepsi kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) serta persepsi kemudahan (*Perceived Ease Of Use*). Metode TAM hanya menggunakan dua penilaian utama saja, sedangkan metode PIECES menggunakan enam poin penting (Anjumi, 2014).

Begitu juga jika metode PIECES dibandingkan dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode EUCS hanya menggunakan lima variabel yaitu *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* yang digunakan sebagai pengukuran kepuasan pengguna akhir (Fujianto, 2019), sedangkan metode PIECES menggunakan enam poin penting. Dengan begitu, variabel pada metode PIECES yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan lebih lengkap karena terdiri dari enam variabel penting. Penggunaan PIECES framework untuk evaluasi sistem/aplikasi yang dilakukan secara detail dan komprehensif, maka akan mendapatkan hasil berupa kelebihan dan kekurangan sistem serta dapat diidentifikasi dan digunakan sebagai referensi untuk pengembangan sistem/aplikasi kedepannya (Muslih dkk, 2020).

Oleh karena itu, pada penelitian ini penulis memilih metode PIECES untuk mengevaluasi aplikasi *Post Enumeration Survey* (PES). *PIECES framework* sendiri merupakan suatu model dalam mengevaluasi sistem informasi yang berbasis komputer, dimana terdiri dari enam point penting yang berguna untuk dijadikan pedoman atau acuan dalam mengevaluasi sistem (Supriyatna, 2015). Secara singkat, *PIECES framework* mengandung hal-hal penting dalam pengevaluasian

sistem, yaitu: *performance, information and data, economic, control and security, efficiency, dan service*.

Penelitian sebelumnya yang pernah membahas mengenai evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi yaitu penelitian oleh Lukman Hakim dan Tania Pratiwi (2018) yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Website STKIP PGRI Lubuk Linggau Menggunakan Metode PIECES. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan variabel *performance, information, economy, control & security* dan variabel *efficiency* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website, sedangkan variabel *service* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website. Dwiyanoro (2019) juga pernah melakukan penelitian menggunakan *framework* PIECES dengan judul Analisis dan Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Smart Library Amikom Resource Centre Dengan Metode PIECES Framework. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa semua variabel PIECES (variabel *performance, information, economy, control & security, efficiency* dan *service*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem Smart Library. Peneliti lain yang juga melakukan penelitian menggunakan *framework* PIECES yaitu Cindi, dkk (2020) dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Kota Lubuklinggau Menggunakan Framework PIECES. Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel *performance, information, control, efficiency, dan service* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Grab Lubuklinggau, sedangkan variabel *economic* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Grab Lubuklinggau.

Dari hasil penelitian-penelitian diatas, terlihat bahwa variabel-variabel PIECES dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna. Hal ini juga mendorong peneliti untuk mengevaluasi terkait kepuasan pengguna aplikasi PES dengan menggunakan *framework* PIECES, dan sampai saat ini belum ada evaluasi kepuasan pengguna yang dilakukan terhadap aplikasi *Post Enumeration Survey* (PES), maka dari itu peneliti ingin mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi tersebut dengan mengangkat judul tentang **“EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI POST ENUMERATION SURVEY (PES) PADA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI JAMBI DENGAN METODE PIECES”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *performance* (kinerja sistem) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Post Enumeration Survey* (PES) di Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi?

2. Apakah *information and data* (data dan informasi) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Post Enumeration Survey* (PES) di Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi?
3. Apakah *economic* (ekonomi) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Post Enumeration Survey* (PES) di Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi?
4. Apakah *control and security* (pengendalian dan pengamanan) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Post Enumeration Survey* (PES) di Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi?
5. Apakah *efficiency* (efisiensi) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Post Enumeration Survey* (PES) di Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi?
6. Apakah *service* (pelayanan) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Post Enumeration Survey* (PES) di Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yakni:

1. Mengetahui pengaruh *performance* (kinerja sistem) terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Post Enumeration Survey* (PES) di Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi.
2. Mengetahui pengaruh *information and data* (data dan informasi) terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Post Enumeration Survey* (PES) di Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi.
3. Mengetahui pengaruh *economic* (ekonomi) terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Post Enumeration Survey* (PES) di Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi.
4. Mengetahui pengaruh *control and security* (pengendalian dan pengamanan) terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Post Enumeration Survey* (PES) di Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi.
5. Mengetahui pengaruh *efficiency* (efisiensi) terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Post Enumeration Survey* (PES) di Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi.
6. Mengetahui pengaruh *service* (pelayanan) terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Post Enumeration Survey* (PES) di Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan pengetahuan mengenai metode PIECES dalam mengevaluasi kepuasan pengguna sistem informasi.
2. Bagi instansi, hasil analisis data dapat memberikan informasi mengenai kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman ketika menggunakan aplikasi *Post Enumeration Survey* (PES), sehingga nantinya diharapkan dapat dijadikan acuan keputusan.

1.5 Batasan Masalah

Lingkup penelitian ditujukan fokus kepada pengguna utama yakni petugas PES SP2020 yang merupakan Mitra Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi yang telah menggunakan aplikasi *Post Enumeration Survey* (PES), dan data pada variabel bebas dalam penelitian ini merupakan data persepsi pengguna terhadap indikator dalam variabel *framework* PIECES.