

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era digital merupakan revolusi yang terjadi karena adanya perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) hampir di segala aspek kehidupan, mulai dari komunikasi, proses belajar mengajar, proses perdagangan, proses layanan publik serta bidang lainnya. Kota Denpasar merupakan ibu kota dari Propinsi Bali sebagai pusat pendidikan, perdagangan dan tujuan wisata yang memiliki Misi “Denpasar Kreatif Berwawasan Budaya Dalam Keseimbangan Menuju Keharmonisan”. Kota Denpasar memiliki Motto “*Sewaka Dharma*” yang berarti “Melayani adalah Kewajiban”. Sejalan dengan misi ketiga Pemerintah Kota Denpasar yaitu “Meningkatkan pelayanan publik melalui tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) berbasis penegakan hukum (*law enforcement*)”, pemerintah berusaha mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dengan mengimplementasikan TIK. Masyarakat merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam mengimplementasikan *e-Government*, terutama untuk memfasilitasi interaksi antara masyarakat dengan pemerintah atau *Government to Citizen* (G2C). *e-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan serta pelayanan publik yang menggunakan TIK dalam rangka mencapai tujuan, yaitu: efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas dan pemberdayaan (Azkia, 2018).

Dengan jumlah penduduk Kota Denpasar tahun 2019 sejumlah 649.253 jiwa (kependudukan.denpasarkota.go.id), maka kebutuhan akan layanan administrasi Dukcapil sangat tinggi. Rata-rata permohonan layanan Dukcapil setiap

harinya sebanyak 400 permohonan, sehingga terjadi penumpukan antrian yang panjang setiap harinya. Bahkan sebelum pukul 08.00 WITA saat layanan belum dibuka dan anjungan nomor antrian belum dioperasikan, masyarakat telah mengantri untuk mendapatkan nomor antrian pada anjungan nomor antrian. Terkadang masyarakat berinisiatif menggunakan sandal, tas maupun map yang diletakkan secara berderet di lantai sebagai penanda antrian bagi masyarakat yang datang lebih awal ke Dinas Dukcapil, sebelum mendapatkan nomor antrian resmi dari anjungan nomor antrian. Beberapa media sempat mempublikasikan kondisi antrian pada Dinas Dukcapil, salah satunya tribunnews.com tahun 2018.



Gambar 1. 1 Antrian Sebelum Layanan Buka



Gambar 1. 2 Antrian Pada Mesin Anjungan Antrian

Hal tersebut dapat berpengaruh buruk terhadap citra pelayanan publik Kota Denpasar. Masyarakat pun harus menghabiskan banyak waktu serta mobilitas tinggi untuk mengurus administrasi Dukcapil. Sehingga Pemerintah Kota Denpasar harus melakukan transformasi digital untuk pelayanan administrasi Dukcapil yang sebelumnya diterapkan secara manual kini diterapkan secara daring. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Permendagri) Nomor 109 Tahun 2019, Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring merupakan sebuah pelayanan penerbitan dokumen kependudukan dimana pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan melalui media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas TIK.

Sejak 1 Agustus 2018 diluncurkan sebuah layanan Akuwaras (Administrasi Kependudukan Warga Denpasar) yang memfasilitasi layanan nomor antrian secara *online* agar tidak terjadi penumpukan antrian yang panjang pada Dinas Dukcapil, namun untuk proses layanan tetap dilakukan secara manual ke Dinas Dukcapil. Pada 8 Juni 2020 Akuwaras dikembangkan menjadi layanan Taring Dukcapil (Pendaftaran Daring Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil) untuk memfasilitasi layanan administrasi Dukcapil secara daring (*online*), melalui <https://taringdukcapil.denpasarkota.go.id>.

Implementasi layanan Taring Dukcapil menghadapi tantangan terutama untuk mengedukasi masyarakat yang terbiasa mengurus administrasi kependudukan dengan cara manual dan belum dapat beradaptasi dengan perkembangan TIK. Sosialisasi pun terus dilakukan oleh Dukcapil serta dibukanya layanan pengaduan baik melalui media *website*, whatsapp maupun telepon. Berdasarkan data pengaduan perihal Taring Dukcapil melalui Whatsapp bulan Oktober 2020 berjumlah 1.507 pengaduan, yang bersumber dari website <https://kependudukan.denpasarkota.go.id>.

Tabel 1. 1 Jumlah Pengaduan Bulan Oktober 2020

No	Tanggal	Jumlah
1	1/10/2020	50
2	2/10/2020	35
3	3/10/2020	75
4	5/10/2020	45
5	6/10/2020	55
6	7/10/2020	25
7	8/10/2020	120
8	9/10/2020	85
9	12/10/2020	90
10	13/10/2020	75
11	14/10/2020	110

12	15/10/2020	65
13	16/10/2020	35
14	19/10/2020	88
15	20/10/2020	93
16	21/10/2020	98
17	22/10/2020	72
18	23/10/2020	35
19	26/10/2020	135
20	27/10/2020	121
Total		1.507

Tingginya jumlah pengguna layanan *website* Taring Dukcapil dapat dilihat melalui jumlah pendaftaran setiap harinya yaitu rata-rata melebihi 500 lebih pendaftaran, namun persentase permohonan dengan dokumen yang lengkap hanya rata-rata 60 persen setiap harinya, hal tersebut menyatakan bahwa masih tingginya persentase permohonan dokumen yang tidak lengkap dengan rata-rata 30 persen ke atas setiap harinya, dengan data sebagai berikut.

Tabel 1. 2 Jumlah Pendaftaran Taring Dukcapil

Tanggal	Permohonan	Tidak Lengkap	Lengkap	Persentase Lengkap
15 Pebruari 2021	675	261	414	61,33
16 Pebruari 2021	683	263	420	61,49
17 Pebruari 2021	593	218	375	63,24

Untuk menggunakan layanan Taring Dukcapi, setiap Kepala Keluarga (KK) wajib memiliki akun dengan mendaftarkan *email* pada layanan Taring Dukcapil. Permohonan yang masuk ke Taring Dukcapil dilakukan proses verifikasi oleh petugas Dukcapil. Setiap permohonan rata-rata 4 kali mendapatkan kiriman *email* verifikasi, mulai dari proses pendaftaran akun mendapatkan kode aktivasi

One Time Password (OTP), kemudian verifikasi kelengkapan persyaratan yang dilampirkan oleh pemohon, hingga verifikasi permohonan sudah selesai. Setiap hasil verifikasi akan dikirimkan ke *email* pemohon, jika setiap harinya rata-rata 400 permohonan membutuhkan 4 kali verifikasi, maka rata-rata 1600 *email* harus dikirimkan dalam sehari. Hal ini menjadi kendala karena terbatasnya kuota *mail server*, sehingga terkadang ada pemohon yang tidak mendapatkan *email* aktivasi kode *One Time Password* (OTP) untuk mengaktifkan akun pada layanan Taring Dukcapil dan terkadang *email* masuk ke kolom *spam* maupun *junk mail*. Untuk status permohonan selain melalui *email* verifikasi dapat dicek langsung melalui layanan Taring Dukcapil sehingga proses bisa tetap berjalan, walaupun tidak mendapatkan *email* verifikasi. Untuk hasil dokumen Dukcapil dikirim langsung dari *email* siakonline@dukcapil.kemendagri.go.id, Dokumen dapat dicetak mandiri di rumah, dapat juga dicetak di Dinas Dukcapil maupun dikirimkan melalui jasa *delivery online* karena Dinas Dukcapil berkolaborasi dengan Gojek dan Grab.

Dengan tingginya jumlah pengaduan dan persentase permohonan dokumen yang tidak lengkap pada layanan Taring Dukcapil serta permasalahan teknis pengiriman *email* OTP dan verifikasi, maka perlu dilakukan analisis untuk mengetahui keberterimaan pengguna dalam implementasi layanan Taring Dukcapil. Dinas Dukcapil melakukan evaluasi untuk Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara umum, namun belum berfokus pada evaluasi sistem informasi Taring Dukcapil. Sejauh ini Dinas Dukcapil belum pernah melakukan evaluasi Taring Dukcapil terhadap keberterimaan pengguna. Keberterimaan pengguna adalah persepsi pengguna dalam menggunakan teknologi informasi yang dirancang untuk

membantu pekerjaan dan dipandang sebagai faktor utama menentukan berhasil tidaknya penggunaan teknologi informasi (Nasir, 2013). Tingkat keberterimaan pengguna merupakan salah satu indikator awal keberhasilan penggunaan dan pemanfaatan teknologi (Mahardika & Heryanda, 2020).

Guna mengetahui keberterimaan pengguna layanan Taring Dukcapil, maka penelitian ini menganalisis dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *DeLone & McLean Information System Success Model* (D&M ISSM). Menurut (Mahardika & Heryanda, 2020) TAM merupakan salah satu model keberterimaan pengguna yang paling sering dipergunakan, TAM diterjemahkan menjadi Model Keberterimaan Teknologi (MKT) dan penelitian ini mengelaborasi variabel dari TAM dengan variabel eksternal lainnya. Kesuksesan dari implementasi suatu sistem informasi dapat diukur dengan menggunakan metode kesuksesan DeLone and McLean (Wahyuni dkk., 2019). Sejak terpublikasikan pada tahun 1992 kemudian dikembangkan pada tahun 2003, metode kesuksesan DeLone and McLean ini dikutip 300 lebih artikel penelitian (DeLone & McLean dalam Hanafi, 2017).

Terdapat beberapa penelitian relevan terdahulu yang mengintegrasikan metode TAM dan DeLone & McLean dalam lima tahun terakhir, antara lain: (Aeni Hidayah dkk., 2020) mengkombinasikan metode TAM dan D&M IS untuk menganalisis keberterimaan pengguna aplikasi AIS *mobile*. (Adeyemi & Issa, 2020) mengintegrasikan metode D&M IS dengan TAM untuk mengusulkan model kepuasan pengguna web portal. (Jusuf dkk., 2019) mengevaluasi model keberhasilan sistem informasi untuk aplikasi manajemen penjualan pada sektor

perbankan di Indonesia menggunakan Model D&M IS dan TAM. (Tajuddin, 2017) mengukur keberhasilan implementasi aplikasi daring Kemenristekdikti menggunakan metode TAM dan D&M ISSM.

Berdasarkan teori pendukung pada penelitian relevan yang mengintegrasikan metode TAM dan D&M ISSM menjadi model kombinasi sesuai dengan kondisi masing-masing penelitian, maka dalam penelitian ini penulis mengembangkan model kombinasi TAM dan D&M ISSM yang menyesuaikan dengan kondisi Taring Dukcapil. Taring Dukcapil merupakan sebuah sistem informasi yang wajib digunakan berdasarkan peraturan maupun kebijakan yang diterapkan, maka penting untuk mengetahui keberterimaan pengguna layanan Taring Dukcapil agar dapat terimplementasi sesuai dengan harapan pengguna. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah tujuh variabel yaitu: *system quality*, *information quality*, *service quality*, *user satisfaction*, *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *acceptance of IT*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden yaitu beberapa sampel masyarakat yang telah memiliki akun dan pernah melakukan permohonan pada layanan Taring Dukcapil. Metode analisis data yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA dikenalkan pertama kali oleh John A. Martilla dan John C. James, dimana metode ini digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan (*importance*) pengguna dan tingkat kinerja (*performance*) pengguna yang dirasakan terhadap suatu layanan. Metode ini terdapat 3 analisis yaitu analisis kesesuaian, analisis kesenjangan, dan analisis kuadran (Zagita dkk., 2019). Serta

metode *Path Analysis* untuk menganalisis pola hubungan antar variabel (Novelia, 2020). Hasil analisis yang diperoleh dapat digunakan sebagai rekomendasi bahan pertimbangan bagi Pimpinan dalam mengambil kebijakan untuk pengembangan layanan Taring Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar kedepannya.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan seperti berikut.

- a. Masyarakat banyak yang melakukan permohonan administrasi Dukcapil, menyebabkan antrian panjang setiap harinya, oleh karena itu dikembangkan layanan Dukcapil secara daring yaitu Taring Dukcapil, namun implementasinya menghadapi tantangan terutama mengedukasi masyarakat yang terbiasa melakukan permohonan secara manual kini wajib secara *online*.
- b. Pengaduan yang masuk perihal layanan Taring Dukcapil sangat banyak dan persentase permohonan dengan dokumen yang belum lengkap sangat tinggi.
- c. *Email* verifikasi yang dikirimkan setiap harinya sangat banyak, namun terbatas dengan kuota *mail server*, sehingga terkadang ada pemohon yang tidak mendapatkan *email* aktivasi OTP dan *email* verifikasi status serta terkadang *email* masuk ke kolom *spam* atau *junk mail*.

- d. Analisis keberterimaan pengguna layanan Taring Dukcapil belum pernah dilakukan menggunakan metode TAM, DeLone & McLean dan IPA.
- e. Rekomendasi terkait keberterimaan pengguna belum tersedia, sebagai bahan pertimbangan Pimpinan dalam mengambil kebijakan untuk pengembangan layanan Taring Dukcapil kedepannya.

1.3 Pembatasan Masalah

Adapun pembatasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Kegiatan analisis berfokus pada pengguna eksternal yaitu masyarakat yang memiliki akun dan pernah melakukan permohonan melalui layanan Taring Dukcapil.
- b. Kegiatan analisis menerapkan model kombinasi TAM dan DeLone & McLean serta IPA dengan menggunakan tujuh variabel yaitu: *Percieved Usefulness*, *Percieved Ease of Use*, *Acceptance of IT* dari metode TAM serta *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *User Satisfaction* dari metode DeLone & McLean.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut.

- a. Bagaimana hasil analisis kesesuaian tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja layanan Taring Dukcapil menggunakan metode TAM, DeLone & McLean dan IPA.

- b. Bagaimana hasil analisis kesenjangan tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja layanan Taring Dukcapil menggunakan metode TAM, DeLone & McLean dan IPA.
- c. Bagaimana hasil analisis kuadran tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja layanan Taring Dukcapil menggunakan metode TAM, DeLone & McLean dan IPA.
- d. Bagaimana rekomendasi sebagai bahan pertimbangan bagi Pimpinan dalam mengambil kebijakan untuk pengembangan layanan Taring Dukcapil kedepannya.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian yang dilaksanakan adalah sebagai berikut.

- a. Mengetahui hasil analisis kesesuaian tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja layanan Taring Dukcapil menggunakan metode TAM, DeLone & McLean dan IPA.
- b. Mengetahui hasil analisis kesenjangan tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja layanan Taring Dukcapil menggunakan TAM, DeLone & McLean dan IPA.
- c. Mengetahui hasil analisis kuadran tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja layanan Taring Dukcapil menggunakan metode TAM, DeLone & McLean dan IPA.

- d. Memberikan rekomendasi sebagai bahan pertimbangan Pimpinan terkait keberterimaan pengguna untuk pengembangan Taring Dukcapil kedepannya.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dibagi menjadi 2 sebagai berikut.

a. Aspek Teoretis

Secara teoritis manfaat penelitian ini sebagai berikut.

1. Dapat memberikan pemahaman mengenai layanan Taring Dukcapil.
2. Sebagai informasi pendukung dalam penelitian berikutnya yang berkaitan dengan keberterimaan pengguna sistem informasi menggunakan metode TAM, DeLone & McLean dan IPA.

b. Aspek Praktis

Secara praktis manfaat penelitian ini sebagai berikut.

1. Mengetahui sejauh mana keberterimaan pengguna layanan Taring Dukcapil.
2. Menjadi referensi bagi Pimpinan dalam mengambil kebijakan untuk pengembangan layanan Taring Dukcapil kedepannya.