

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi pada era revolusi industri 4.0 telah mengubah lanskap industri secara menyeluruh, mengintegrasikan teknologi digital dan internet dengan proses industri konvensional. Menurut Kanselir Jerman Angela Merkel dalam (H. Prasetyo & Sutopo, 2018) yang menyatakan arti dari revolusi industri 4.0 adalah sebagai sebuah transformasi komprehensif dari segala aspek produksi yang terjadi di dunia industri melalui penggabungan antara teknologi digital serta internet dengan industri konvensional. Salah satu sektor yang terkena dampak dari perkembangan teknologi tersebut adalah sektor pelayanan publik salah satunya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut dapat mengubah kualitas layanan dari suatu organisasi menjadi lebih baik dan bersifat efektif serta efisien. Kemajuan teknologi yang semakin canggih tersebut membuat semakin tingginya tingkat kecepatan layanan yang diberikan. Maka dari itu teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting dan sangat menentukan kualitas pelayanan publik khususnya dalam dunia pemerintahan. Sebagai lembaga pemerintahan terdapat tugas yang harus diselenggarakan salah satunya yaitu memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Dengan adanya teknologi informasi diharapkan sebuah instansi mampu bertahan dan mengembangkan instansi dengan baik.

Sistem Informasi administrasi kependudukan *online* (*Aku Online*) merupakan sebuah sistem yang digunakan untuk memanejemen data masyarakat yang ada di kabupaten Buleleng. Sistem informasi administrasi kependudukan adalah sistem yang secara khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng yang menginginkan layanan administrasi kependudukan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas layanan, dan daya saing. Salah satu Dinas yang ada di Indonesia yang melakukan pelayanan melalui *online* adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Pada penelitian ini berfokus pada layanan publik yaitu berupa sebuah sistem informasi

yang digunakan untuk manajemen data masyarakat. Salah satu sistem informasi yang diimplementasikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil disebut dengan *Aku Online*. Sistem *Aku Online* dapat digunakan khususnya oleh masyarakat kabupaten Buleleng untuk proses administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK) , perubahan data pada KK ,pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) ,perubahan pada KTP, pembuatan surat keterangan,pembuatan kta dan perubahan kta, serta pembuatan akta kelahiran. *Aku online* digunakan untuk menginput atau memperoleh data sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pada tahun 2024, adanya pergantian sistem *Aku online* Menjadi *Aku Online-NG*, hal ini bertujuan untuk menghindari replikasi karena *Aku Online* terdahulu merupakan replikasi dari Dukcapil Wonogiri serta untuk menghindari ketergantungan dengan pihak luar dalam hal ini Dukcapil Wonogiri untuk itu Dukcapil kabupaten Buleleng mencoba membuat aplikasi tersebut melalui developer atau pihak ketiga yaitu IPB internasional Berikut adalah hal yang melatar belakangi pergantian sistem.

Pengimplementasian sebuah sistem dalam manajemen data kependudukan tentunya masih terdapat beberapa kendala atau permasalahan yang dialami oleh pengguna. Oleh karena itu sangat penting untuk melakukan penilaian atau evaluasi terhadap sistem hal ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan serta keefektifan sistem yang digunakan saat ini. Menurut DeLone & McLean (2003) dalam (Negara & Pratomo, 2019) menyatakan bahwa terdapat enam variabel yang mempengaruhi keberhasilan sebuah sistem informasi, yaitu: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas pelayanan, Penggunaan Sistem, Kepuasan Pengguna, dan Kegunaan Sistem. Evaluasi adalah suatu proses penilaian terhadap sebuah layanan mengenai sejauh mana layanan tersebut dapat bekerja sesuai dengan persepsi dan harapan pengguna. Evaluasi merupakan sebuah upaya penting yang perlu dilakukan terhadap sebuah sistem, karena kualitas layanan sistem informasi menentukan kepuasan pengguna yang menjadi tolak ukur suatu Dinas untuk memperbaiki dan terus mengembangkan layanan sistem informasi administrasi kependudukan tersebut. Menurut Arikunto (2006) evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan (Magdalena et al., 2021). Tujuannya untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan juga merupakan langkah strategis dalam memupuk citra Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil, membuat penilaian tentang suatu program, meningkatkan efektivitasnya, dan untuk pertimbangan keputusan peningkatan kualitas layanannya.

Kualitas layanan sistem informasi merupakan nilai yang diberikan oleh pengguna sejauh mana layanan sistem informasi yang diberikan sesuai dengan harapan dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Karena tuntutan dari masyarakat terhadap sebuah lembaga pemerintahan bahwa kualitas layanan harus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Menurut Tjiptono dalam (Ohy et al., 2015) kualitas pelayanan mendorong kearah peningkatan kepuasan pengguna, kualitas layanan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan yang tinggi menghasilkan kepuasan pengguna yang tinggi. Kepuasan pengguna sifatnya dinamis, artinya jenis layanan yang dianggap berkualitas saat ini, pada masa mendatang dapat dianggap kurang berkualitas karena perkembangan teknologi yang sangat cepat dan meningkatnya nilai harapan dari pengguna (Maria, 2021) . Kepuasan menurut Oliver (2019) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakanya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan,apabila harapan tidak sesuai maka pelanggan akan kecewa (Muhammad Al Zidane et al., 2023). Bila kinerja sesuai dengan harapan,konsumen akan sangat puas.sedangkan bila kinerja melebihi harapan,pelanggan akan sanagat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya jadi informasi pemasar akan sampai.

Permasalahan mengenai kualitas layanan sebuah sistem bersifat krusial untuk dipecahkan. Karena kualitas dari layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap kinerja serta menentukan kualitas Dinasnya. Apabila kualitas layanannya dinilai kurang baik, maka hal ini akan mempengaruhi citra dari Dinas tersebut. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan Ketua Divisi Pengembangan Sistem Dukcapil yaitu Bapak I Ketut Werdika,S.Kom bahwa hingga saat ini belum pernah dilakukannya evaluasi terhadap sistem, sehingga perlu dilakukannya penilaian atau evaluasi. Hal ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan Aku *Online*-NG, apakah sudah sesuai dengan persepsi dan harapan dari penggunanya. Permasalahan yang terjadi dalam penggunaan sistem Aku *Online*-NG berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna, yaitu sistem error,

sering terjadi bug, saat login tidak muncul menu daftar dan langsung ke menu login, file tidak bisa di download atau unduh, fungsi menu pelayanan kurang dipahami, serta kurang updatenya sistem tentang pengumuman atau pemberitahuan mengenai informasi permohonan yang dikeluarkan oleh pihak Dinas, serta masyarakat cenderung lebih suka datang ke kantor di bandingkan melakukan administrasi melalui *online* lewat sistem. yang dikeluarkan oleh pihak Dinas. Sedangkan hasil wawancara yang diperoleh dengan beberapa pengguna pada sisi petugas, terjadi bug pada sistem ketika melakukan input proses pemohon, sistem yang kurang efektif, terkadang sistem mengalami error, dan beberapa menu pada sistem perlu dilengkapi. Kualitas dari layanan yang diberikan kepada Dukcapil sangat mempengaruhi citra serta reputasi dalam mencapai peningkatan kepuasan pengguna serta meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu secara berkesinambungan. Sebagai upaya pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus melakukan peningkatan kualitas layanan sistem kependudukan dan pencatatan sipil agar tidak memberikan pengaruh buruk pada citra yang sudah diperoleh oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil tersebut. Oleh karena itu perlu dilakukannya evaluasi kualitas layanan sistem *Aku Online-NG* terhadap kepuasan pengguna.

Evaluasi kualitas layanan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan beberapa metode Berdasarkan studi literatur bahwa metode yang sesuai untuk digunakan pada penelitian ini yaitu metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA) karena metode SERVQUAL merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan). Pada metode SERVQUAL terdapat 5 macam gap yang dapat diukur, namun pada penelitian ini berfokus pada gap ke 5 yaitu untuk mengetahui bagaimana kesenjangan antara persepsi pengguna terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan yang akan diterima. Berdasarkan hasil perhitungan gap tersebut, sehingga dapat dengan mudah mengukur sejauh mana kualitas layanan *Aku Online-NG* memberikan kepuasan kepada penggunanya. Metode Service Quality (SERVQUAL) memiliki lima dimensi penting untuk mengukur kualitas layanan yaitu tangibles (bukti nyata), reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (kepedulian). Sedangkan metode Importance Performance

Analysis (IPA) adalah metode pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (persepsi) yang kemudian dilakukan plotting dengan menggunakan Diagram Kartesius (Wisudawati et al., 2023). Dengan mengacu pada permasalahan tersebut, perlu dilakukan pengujian evaluasi kualitas layanan Aku *Online-NG* terhadap kepuasan pengguna. Responden pada penelitian ini yaitu Masyarakat Kabupaten Buleleng selaku pengguna layanan Aku *Online-NG*. Hasil evaluasi diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan bagi stakeholder di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan perbaikan sehingga memiliki tingkat kualitas layanan yang tinggi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang muncul adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kesesuaian kualitas layanan (Aku *Online-NG*) di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng menggunakan metode *SERVQUAL* dan IPA?.
2. Bagaimana pengaruh dari tingkat kualitas layanan sistem (Aku *Online-NG*) terhadap kepuasan pengguna pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.menggunakan metode *SERVQUAL* dan IPA ?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan kualitas layanan (Aku *Online-NG*) pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng menggunakan metode *SERVQUAL* dan IPA ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan Penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.
2. Responden yang digunakan yaitu masyarakat kabupaten buleleng yang menggunakan website Aku *Online-Ng*
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) dengan menggunakan 5 dimensi pengukuran yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, karena atribut atau dimensi tersebut

sesuai untuk pengukuran kualitas layanan sebuah sistem. Sedangkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) digunakan untuk mengetahui atribut layanan mana saja yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa didapatkan dari Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Administrasi Kependudukan *Online New Generation (Aku Online-NG)* Terhadap Kepuasan Pengguna Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)* ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bagi Peneliti
 1. Dapat mengimplementasikan pengetahuan yang peneliti peroleh selama perkuliahan
 2. Dapat memperoleh pengetahuan baru seiring dengan penambahan kajian teori dan literatur yang digunakan dalam penelitian ini
- 2) Bagi Universitas
 1. Sebagai tolak ukur kemampuan mahasiswa dalam menguasai dan menerapkan ilmu yang didapat selama kuliah.
 2. Sebagai referensi untuk penelitian di masa yang akan datang.
- 3) Bagi Lembaga
 1. Membantu Dinas untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan dari sistem *Aku Online-NG* dalam penerapannya sesuai dengan harapan pengguna.
 2. Memberikan saran perbaikan untuk peningkatan Layanan *Aku-Online-NG* di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Buleleng
- 4) Bagi Pembaca
 1. Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Administrasi Kependudukan *Online New Generation (Aku Online-NG)* Terhadap Kepuasan Pengguna Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.
 2. Hasil penelitian ini bisa bermanfaat sebagai referensi penelitian evaluasi kualitas layanan sistem.

1.5 . Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan agar tercapai dari adanya penelitian ini mengenai Evaluasi kualitas layanan E-Government adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kesesuaian kualitas layanan (*Aku Online-NG*) Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng menggunakan metode *SERVQUAL* dan *IPA*.
2. Untuk mengetahui pengaruh dari tingkat kualitas layanan (*AKu Online-NG*) terhadap kepuasan pengguna di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng menggunakan metode *SERVQUAL* dan *IPA*.
3. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan kualitas layanan (*Aku Online-NG*) di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng menggunakan metode *SERVQUAL* dan *IPA*.

