

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu sektor yang mengalami perubahan signifikan akibat kemajuan teknologi informasi. Penggunaan teknologi informasi mampu mendorong peningkatan mutu layanan organisasi, menjadikannya lebih efisien, efektif, dan berkualitas. Perkembangan teknologi yang semakin modern turut mempercepat proses pelayanan yang tersedia. Dalam konteks ini, Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil senantiasa melakukan berbagai terobosan dalam rangka memberikan kemudahan dalam layanan administrasi kependudukan. Dengan berpedoman pada kebijakan otonomi daerah, pemerintah secara berkelanjutan melakukan pembaruan dan peningkatan sistem pelayanan publik berdasarkan dengan Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, yang bertujuan untuk menjamin kepastian hukum dalam interaksi antara masyarakat dan penyelenggara layanan publik. Sebagai implementasi dari upaya peningkatan layanan, *e-government* merupakan solusi dalam penyelenggaraan pemerintahan digital yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan dukungan teknologi informasi. Inovasi teknologi informasi menjadi salah satu komponen penting dalam pelayanan publik, khususnya sektor kependudukan di era digital saat ini. Salah satu inisiatif strategis pemerintah untuk mempermudah akses layanan kependudukan bagi masyarakat luas adalah melalui aplikasi IKD. Dengan diterapkannya aplikasi IKD, diharapkan masyarakat dapat memperoleh kemudahan dalam mengakses layanan administrasi publik (Marfu'ah dkk., 2024).

Pemerintah Indonesia secara konsisten mengembangkan pelayanan publik berbasis digital melalui peluncuran Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada tahun 2022. Program ini dirancang sebagai pengganti kartu identitas fisik seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan pemerintahan secara lebih aman dan efisien. Aplikasi IKD adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dalam aplikasi digital melalui smartphone yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan. Komitmen pemerintah terhadap digitalisasi ini diperkuat dengan pernyataan Menteri Dalam Negeri, Tito Karnavian,

menyatakan bahwa pengembangan Identitas Kependudukan Digital merupakan langkah penting dalam mendukung program "Indonesia Go Digital 2025". Aplikasi IKD pertama kali diujicobakan untuk staf di Dinas Dukcapil tingkat kabupaten/kota turut berperan dalam mengidentifikasi aspek positif maupun kekurangan dari Digital ID yang dirancang pada pertengahan tahun 2022 dan mulai digunakan publik pada awal 2023, termasuk pada wilayah Kabupaten Buleleng. IKD memberikan sejumlah manfaat bagi penggunanya, antara lain pengelolaan data yang lebih terorganisasi dan memudahkan pengguna untuk mengakses data kependudukan secara cepat melalui perangkat elektronik seperti smartphone. Pengguna tidak perlu lagi membawa KTP fisik, karena semua informasi dapat diakses melalui aplikasi. Dengan adanya IKD, proses administratif menjadi lebih efisien. Pengguna dapat melakukan pembaruan data pribadi tanpa harus mengunjungi kantor pemerintahan secara fisik sehingga menghemat waktu dan biaya. Meskipun secara konseptual aplikasi IKD dirancang sebagai solusi atas berbagai permasalahan dalam layanan administrasi kependudukan, realisasi implementasinya di lapangan masih menunjukkan adanya ketidaksesuaian dengan tujuan awal, khususnya dalam hal efisiensi dan kemudahan layanan. Kesenjangan antara rancangan ideal aplikasi dengan kondisi aktual tersebut menegaskan pentingnya dilakukannya evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna sebagai upaya untuk menilai keberhasilan implementasi secara objektif dan terukur.

Permasalahan mengenai kepuasan pengguna pada aplikasi IKD merupakan masalah yang cukup penting untuk diteliti, hal ini dikarenakan dalam pelaksanaannya ditemukan permasalahan yang telah terjadi di lapangan mengenai penggunaan aplikasi IKD khususnya di Kabupaten Buleleng. Salah satu permasalahan tersebut pernah ditemukan saat proses pendaftaran pindah rayon siswa/siswi yang berasal dari luar Kabupaten Buleleng di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga. Berdasarkan informasi yang diperoleh, orang tua siswa/siswi atau wali menyampaikan keluhan bahwa saat pembuatan Kartu Keluarga yang baru, prosesnya tidak dapat dilaksanakan sepenuhnya secara online, karena bagi pengguna yang saat pertama kali login diwajibkan untuk melakukan verifikasi kode QR ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buleleng. Permasalahan ini menunjukkan adanya kontra antara tujuan utama

digitalisasi layanan yang seharusnya memangkas interaksi fisik dan masih bergantung pada proses manual. Hal ini menimbulkan inefisiensi, terutama bagi pengguna yang tinggal jauh dari kantor pelayanan. Selain itu aplikasi IKD tidak menyediakan fitur *Frequently Asked Questions* (FAQ), sehingga apabila pengguna mengalami kendala atau mempunyai masalah ataupun keluhan diharuskan untuk datang langsung ke Disdukcapil. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi IKD telah dirancang berbasis digital, aspek pendukung layanan digital belum sepenuhnya diakomodasi. Orang tua siswa/siswi atau wali menilai kondisi ini kurang efektif karena pengguna tetap harus datang langsung ke Disdukcapil, yang berdampak pada pemborosan waktu dan tidak memungkinkan proses verifikasi dilakukan dari jarak jauh. Selain itu, terdapat kendala lain dalam hal *update* dan sinkronisasi data kependudukan yang belum optimal. Data di aplikasi IKD harus diperbarui secara berkala agar sesuai dengan data terbaru di Disdukcapil, namun sering terjadi jeda waktu dalam proses ini, sehingga data yang tampil pada aplikasi tidak selalu sinkron dengan data terkini. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses integrasi data belum sepenuhnya stabil dan bisa menimbulkan disinformasi yang berdampak pada kepercayaan pengguna terhadap sistem digital ini.

Dalam rangka mengevaluasi efektivitas implementasi aplikasi IKD, diperlukan suatu pendekatan yang mampu mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi IKD. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah pendekatan yang tepat untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi IKD. EUCS termasuk ke dalam metode yang fleksibel serta dapat diterapkan dalam berbagai konteks untuk menilai kepuasan pengguna terhadap aplikasi (Rinjani & Prehanto, 2021). Metode yang digagas oleh Doll dan Torkzadeh, mengevaluasi aplikasi melalui perbandingan antara tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan pengguna berdasarkan 5 ukuran yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Melalui pemanfaatan model ini, peneliti dapat menandai aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna (Doll & Torkzadeh, 1988). Metode EUCS dipilih karena mampu mengukur berbagai aspek penting yang mempengaruhi pengalaman pengguna, dari sisi kelengkapan informasi (*content*), tidak tersedianya fitur *Frequently Asked Questions* (FAQ) menyebabkan pengguna kesulitan dalam mencari solusi atas kendala yang sedang

dihadapi. Pada aspek akurasi data (*accuracy*), terdapat permasalahan ketidaksesuaian data kependudukan yang ditampilkan dalam aplikasi dengan kondisi sebenarnya, yang dapat mengurangi kepercayaan pengguna terhadap keandalan sistem. Dalam aspek format tampilan informasi (*format*), penyajian informasi dalam aplikasi IKD juga berpengaruh terhadap kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam mengakses layanan kependudukan. Dari segi kemudahan penggunaan (*ease of use*), pengguna aplikasi IKD masih menghadapi kendala karena proses verifikasi dan tata cara penggunaan aplikasi yang kurang jelas. Selain itu, dalam aspek ketepatan waktu penyampaian informasi (*timeliness*), sinkronisasi data kependudukan yang belum optimal menyebabkan informasi dalam aplikasi tidak sesuai dengan data terbaru di Disdukcapil. Oleh karena itu, metode EUCS menjadi pendekatan yang tepat dan relevan.

Untuk memperkuat hasil evaluasi, metode EUCS dapat dikombinasikan dengan pendekatan lain yang mampu memberikan perspektif prioritas perbaikan secara strategis. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977, sebagai suatu pendekatan analitis yang bertujuan untuk mengenali berbagai faktor yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang harus diprioritaskan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan penggunanya. Metode IPA dapat membantu memetakan area-area mana saja yang paling membutuhkan perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan pengguna. Dengan cara ini, aspek yang pengguna anggap penting namun belum optimal dapat diidentifikasi, sehingga dapat membantu dalam pengambilan keputusan strategis. Metode IPA juga berfungsi sebagai dasar untuk penyusunan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis. Komponen dalam metode ini terbagi menjadi 4 kuadran inti, yaitu Kuadran I (Prioritas Utama) yang mencerminkan aspek yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya masih rendah dan perlu segera diperbaiki, Kuadran II (Pertahankan Prestasi) yang berisi aspek dengan kinerja tinggi dan tingkat kepentingan tinggi yang harus dipertahankan, Kuadran III (Prioritas Rendah) yang mencakup aspek dengan kepentingan rendah dan kinerja rendah sehingga tidak menjadi prioritas utama dalam peningkatan, dan Kuadran IV (Berlebihan) yang mencerminkan aspek

dengan kinerja tinggi tetapi tingkat kepentingannya rendah, sehingga sumber daya yang digunakan dapat dialokasikan ke aspek yang lebih prioritas.

Melalui evaluasi kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS dan IPA, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai pengalaman pengguna aplikasi IKD di Kabupaten Buleleng. Evaluasi ini tidak hanya berfungsi untuk mengukur tingkat kepuasan, tetapi juga untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan agar aplikasi dapat berfungsi secara optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat dalam layanan administrasi kependudukan. Dengan mengevaluasi kepuasan pengguna, Disdukcapil Kabupaten Buleleng dapat menjalankan langkah strategis untuk mendorong peningkatan aplikasi IKD. Kepuasan pengguna adalah indikator penting untuk mengukur seberapa efektif layanan dalam memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna. Tingkat kepuasan mencerminkan pengalaman keseluruhan pengguna, termasuk kualitas, daya guna, dan dukungan yang diberikan (Trisya, 2024). Dengan meningkatnya kepuasan pengguna terhadap aplikasi IKD, diharapkan mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal dan tanggap terhadap aspirasi masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi nyata dalam keberlanjutan aplikasi layanan kependudukan digital di Indonesia, khususnya di Kabupaten Buleleng.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah telah menerapkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Buleleng untuk mendukung *e-government*. Namun dalam implementasinya belum terdapat penelitian yang mengukur tingkat kepuasan pengguna, sehingga Pemerintah Kabupaten Buleleng belum mengetahui sejauh mana keberhasilan aplikasi IKD dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.
2. Pemerintah Kabupaten Buleleng memerlukan langkah-langkah perbaikan lebih lanjut guna meningkatkan keberhasilan penerapan aplikasi IKD di masa mendatang. Namun karena belum memiliki rekomendasi yang jelas untuk mendukung kesuksesan implementasi

aplikasi, diperlukan analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) agar dapat menentukan aspek yang harus diprioritaskan perbaikannya.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut maka pertanyaan penelitiannya yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna pada Aplikasi IKD menggunakan metode EUCS?
2. Bagaimana hasil rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan Aplikasi IKD menggunakan metode IPA?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada Aplikasi IKD menggunakan metode EUCS.
2. Untuk memberikan hasil rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan Aplikasi IKD menggunakan metode IPA.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Pemberian rekomendasi yaitu dalam bentuk tertulis.
2. Penelitian ini tidak mencakup rancangan atau pengembangan sistem baru, melainkan fokus pada pemberian rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi IKD.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

A. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi, khususnya dalam penerapan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada aplikasi layanan publik berbasis digital. Hasil penelitian dapat dijadikan landasan bagi pengembangan penelitian

selanjutnya yang memiliki fokus serupa di masa depan, terutama yang berfokus pada evaluasi aplikasi *e-government*.

B. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Peneliti mendapatkan pemahaman dan wawasan yang mendalam tentang evaluasi kepuasan pengguna dari metode yang telah digunakan pada aplikasi IKD serta menambah pengalaman penelitian terkait evaluasi aplikasi layanan pemerintah.

2. Bagi Pengguna

Pengguna diharapkan mendapatkan pengalaman yang lebih baik, akses yang lebih mudah, dan layanan yang lebih responsif dari aplikasi IKD.

3. Bagi Pemerintah

Meningkatkan kualitas layanan publik yang ditawarkan melalui aplikasi IKD dan mendorong lebih banyak orang untuk menggunakan aplikasi serta terlibat dalam layanan administrasi kependudukan

