

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menghadapi tantangan global, terutama di era industri 4.0 saat ini, setiap lembaga, baik pemerintah maupun swasta, harus mengadopsi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) (Sadar, 2023). Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah berkembang dengan sangat pesat, sehingga jarak dan waktu tidak lagi menjadi hambatan dalam berkomunikasi. Orang-orang yang berada di pulau atau negara yang berbeda kini dapat berkomunikasi dengan mudah, bahkan secara visual (Admin BKPSDM, 2022). Salah satu tren yang sedang berkembang adalah aktivitas berbasis internet dan elektronik seperti e-government

E-Government yang juga dikenal sebagai pemerintahan elektronik, pemerintahan digital, pemerintahan online, atau pemerintahan satu atap (yang saat ini mulai berkembang ke pelayanan publik), dalam definisi yang paling sempit, menggambarkan penggunaan teknologi internet untuk mereformasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat hal tersebut disampaikan oleh (Sadar, 2023). Sebagian besar pemerintahan digital saat ini telah memanfaatkan teknologi untuk menjalankan administrasinya. Tata pemerintahan yang baik dapat menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang bersih, transparan, amanah, demokratis, dan efektif. Salah satu pemerintah yang menerapkan digital adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan lembaga yang memiliki peran sentral dalam administrasi kependudukan suatu Negara yang beralamat di Jl. Gajah Mada No.152, Banjar Jawa, Kec. Buleleng, Kabupaten Buleleng, Bali 81113. Tugas utamanya adalah mengelola data kependudukan, menyelenggarakan pencatatan sipil, dan memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Sesuai dengan misinya yakni meningkatkan kepuasan pelanggan serta pihak-pihak berkepentingan serta meningkatkan efektifitas sistem manajemen mutu secara berkesinambungan sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengeluarkan sebuah *system* informasi dengan nama AKUOnline NG yang mencakup berbagai kebutuhan masyarakat.

AKUOnline NG adalah sistem informasi berbasis website yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan bekerja sama bersama Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk keamanan data pengguna. Sistem informasi ini dirancang untuk memudahkan pengguna untuk mengurus administrasi kependudukan dengan mudah, kapan saja dan dimana saja. Pengguna yang dimaksudkan adalah operator desa, operator kecamatan bahkan masyarakat yang secara mandiri mengurus administrasi. Sistem informasi dapat diakses melalui website <https://AKUOnline.bulelengkab.go.id/> dan pada *Play Store* dengan nama *Aku Online NG Dukcapil Buleleng*.

Sistem ini dirancang untuk mempermudah proses pembuatan dokumen penting seperti KTP/KIA, Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Akta Perkawinan yang semuanya dapat diakses dan diurus melalui AKUOnline. Namun, pada layanan legalisir tetap memerlukan

verifikasi langsung dengan melihat dokumen asli, sehingga tidak dapat dilakukan secara online. Untuk memanfaatkan layanan ini, pengguna harus melakukan pendaftaran atau login ke dalam sistem terlebih dahulu.

Wawancara telah dilakukan pada Kamis, 13 Juni 2024 kepada salah satu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yakni atas nama Ketut Ariawan sebagai Operator dari AKUOnline untuk mengetahui kendala atau aduan yang pernah dilakukan oleh pengguna khususnya masyarakat. Didapatkan hasil bahwa masyarakat sering kebingungan dalam mengunduh formulir yang disediakan melalui google drive sehingga masyarakat datang ke kantor hanya untuk mengambil formulir dan melanjutkan pengajuan layanan pada *system*. Masyarakat yang jarang menggunakan *system* sering melupakan password dan pada *system* tidak bisa melakukan pergantian password sehingga masyarakat harus ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengganti password.

Sistem Aku Online NG Dukcapil Buleleng masih membingungkan masyarakat Kabupaten Buleleng, hal tersebut disampaikan melalui komentar Instagram [disdukcapil\\_buleleng](#) karena terkendala dalam melakukan pengunduhan formulir yang akan digunakan. Berdasarkan beberapa permasalahan yang ditemukan terkait penggunaan dan efektivitas system Aku Online NG Dukcapil Buleleng, peneliti merasa perlu untuk melakukan evaluasi secara mendalam. Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem, serta memberikan rekomendasi yang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Beberapa metode dalam melakukan evaluasi yakni webqual, IPA dan E-GovQual.

E-GovQual adalah sebuah kerangka kerja yang disusun untuk mengukur

persepsi public yang paling efisien terkait kualitas layanan dari *system* informasi pada instansi pemerintahan hal tersebut disampaikan oleh (Wijatmoko, 2021). (Abdullah et al., 2022) menyampaikan terdapat beberapa dimensi dalam mengukur kualitas layanan *system* informasi *Reliability*, *Efficiency*, *Trust* dan *Citizen*. *Reliability* merupakan sejauh apa layaknya dan cepatnya pengguna dalam mengakses, menggunakan dan menerima layanan situs. *Efficiency* merupakan sejauh apa kemudahan pengguna dalam mengakses situs dan kualitas informasi yang disediakan. *Trust* merupakan sejauh apa kepercayaan pengguna bahwa situs aman dari penyusupan serta data dan informasi pribadi terlindungi. *Citizen Support* merupakan kemampuan untuk mendapatkan bantuan saat dibutuhkan.

Berdasarkan yang sudah dipaparkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Evaluasi Kualitas Layanan E-Government pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng: Studi Kasus Sistem Informasi Aku Online NG Menggunakan Metode e-GovQual untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kekuatan dan kelemahan sistem informasi AKUOnline dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna serta memberikan prioritas perbaikan *system* informasi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Upaya meningkatkan kualitas layanan AKUOnline di Disdukcapil Kabupaten Buleleng sehingga perlu dilakukan evaluasi dan analisis kualitas layanan public. Evaluasi website AKUOnline bertujuan untuk mendapatkan hasil berupa kualitas pelayanan serta dapat menentukan prioritas perbaikan layanan kedepan.

Berdasarkan paparan pada latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng: Studi Kasus Sistem Informasi Aku Online Ng Menggunakan Metode E-Govqual?
2. Apa saja rekomendasi prioritas perbaikan untuk website AKUOnline milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng yang dihasilkan dari evaluasi dengan metode E-GovQual?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan, adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

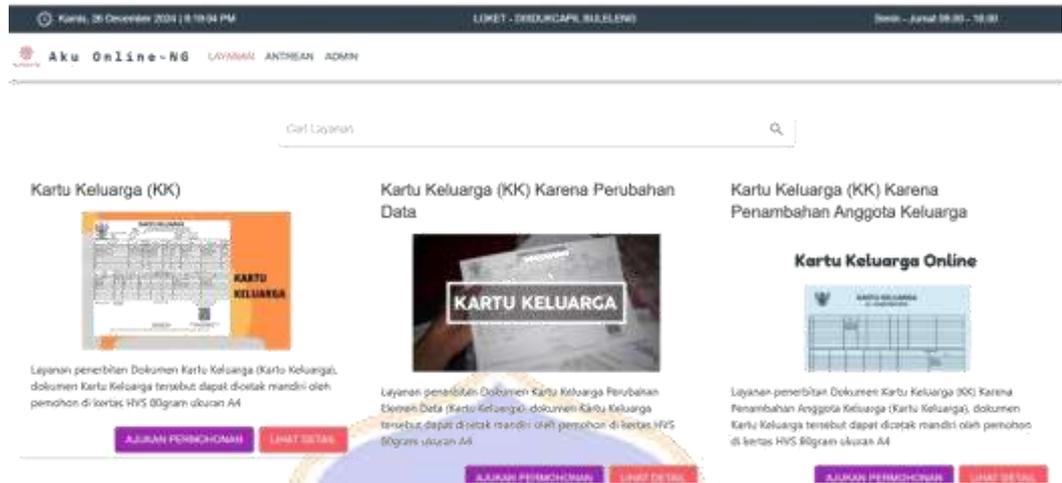
1. Untuk mengetahui hasil Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng: Studi Kasus Sistem Informasi Aku Online Ng Menggunakan Metode E-Govqual
2. Untuk mengetahui hasil rekomendasi prioritas perbaikan untuk website AKUOnline milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng yang dihasilkan dari evaluasi dengan metode E-GovQual

### **1.4 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup pada penelitian ini yakni :

1. Penelitian ini akan difokuskan pada pengguna AKU Online NG Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng

yang akunya masih berstatus pengguna aktif dengan jumlah 350 orang responden dari 2783 pengguna aktif.



Gambar 1.4 Sistem Informasi AKUOnline NG

2. Penelitian akan dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, Bali.
3. Penelitian ini akan dilakukan dalam jangka waktu tiga bulan, mulai dari Januari hingga Maret 2024. Jangka waktu ini dianggap cukup untuk mengumpulkan data yang diperlukan, menganalisis data, dan menarik kesimpulan yang valid.
4. Penelitian ini menggunakan 4 dimensi yakni *Reliability*, *Efficiency*, *Trust* dan *Citizen*.

## 1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perguruan Tinggi
  - a. Menerapkan evaluasi kualitas pelayanan AKU Online NG Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng
  - b. Menjadi referensi atau acuan dalam melakukan perbaikan kualitas layanan

## 2. Bagi Peneliti

- a. Dapat menambah wawasan penulis mengenai evaluasi kualitas layanan
- b. Dapat mengimplementasikan pengetahuan mengenai kualitas layanan
- c. Dapat memahami langkah-langkah dalam melakukan evaluasi kualitas layanan dengan metode E-Govqual.

## 3. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng

- a. Dengan peningkatan kualitas layanan, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Buleleng diharapkan akan meningkat, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan kepercayaan publik terhadap pemerintah.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pembuat kebijakan di Kabupaten Buleleng untuk membuat keputusan yang lebih baik dalam hal pengembangan dan implementasi layanan e-government di masa depan.

