

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan cepat dalam teknologi informasi, seperti perangkat lunak, aplikasi, dan internet, memainkan peran krusial dalam membantu individu dan organisasi menyelesaikan tugas dan aktivitas (Amini et al., 2019). Teknologi menghubungkan data dan informasi menggunakan perangkat komputer dan teknologi telekomunikasi, memungkinkan akses dan penyebaran informasi secara global. Teknologi yang berkembang semakin pesat memiliki dampak peran yang cukup penting pada setiap sektor termasuk pemerintahan sehingga teknologi informasi telah menjadi kebutuhan mendasar di era modern serta dapat mewujudkan kualitas layanan yang lebih baik melalui penerapan layanan yang efektif dan efisien. (Rudiartha et al., 2024). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) adalah sekian dari semua instansi pemerintahan yang telah mengadopsi penggunaan teknologi informasi saat ini untuk menunjang dan memudahkan pengoperasian layanan publik, contohnya yaitu layanan administrasi kependudukan. Menurut (Putri & Wijaya, 2020) diuraikan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 bahwa administrasi kependudukan adalah suatu rangkaian kegiatan yang mencakup penyusunan dan penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui proses pendaftaran, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Oleh karena itu, penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien menjadi prioritas untuk memastikan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, instansi pemerintah secara bertahap mulai menerapkan sistem berbasis digital, termasuk layanan administrasi kependudukan. Kabupaten Badung, sebagai salah satu wilayah dengan tingkat perkembangan ekonomi dan jumlah penduduk yang terus meningkat di Provinsi Bali. Dengan ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung turut mengadopsi sistem berbasis digital dengan menghadirkan sistem administrasi kependudukan Aku Dicari (<https://akudicari.badungkab.go.id/>).

Sistem ini merupakan langkah strategis dalam memanfaatkan teknologi untuk memperbaiki berbagai aspek pelayanan administrasi kependudukan. Sistem Aku Dicari yang merupakan singkatan dari Administrasi Kependudukan Daftar Sendiri Cetak Sendiri memungkinkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tanpa harus mendatangi kantor karena seluruh proses dilakukan secara daring. (Wismayanti & Purnamaningsih, 2023). Didalamnya terdapat layanan yang dapat digunakan oleh masyarakat seperti layanan pembuatan kartu keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*e-KTP*), akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen lainnya. Dengan adanya digitalisasi layanan, proses manual yang sebelumnya membutuhkan waktu lama dapat diminimalkan, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan minim kesalahan. Sistem Aku Dicari hadir sebagai jawaban atas kebutuhan pelayanan modern di era digital. Namun, keberhasilannya tetap memerlukan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa sistem ini mampu memenuhi ekspektasi Masyarakat sekaligus meningkatkan efisiensi administrasi pemerintahan.

Keberhasilan pelayanan Sistem Aku Dicari Kabupaten Badung sangat bergantung terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada penggunanya karena sangat menentukan dalam puas atau tidaknya dari pengguna tersebut. Peneliti menemukan beberapa hambatan muncul terutama dari sisi pengguna, berdasarkan wawancara dengan beberapa masyarakat pengguna yang tercantum pada lampiran 2 dan 3, serta observasi langsung terhadap sistem Aku Dicari dan dari ulasan media sosial (*Google Reviews*) yang tercantum pada lampiran 6, diantaranya pengguna mengeluhkan mengalami kendala dalam mengakses sistem yaitu tampilan yang agak membingungkan saat pertama kali mengakses, fungsi menu yang kurang dipahami, informasi prosedur pelayanan yang kurang dan tidak jelas, sistem sewaktu-waktu terjadi *bug*, *error* dan tidak dapat diakses (*down*), setelah mendaftar tidak bisa masuk ke akun, tidak adanya pemberitahuan bahwa terjadi kesalahan dalam penginputan dokumen, menunggu penerbitan dokumen yang terlalu lama, pengajuan dokumen dibatalkan karena alasan yang tidak jelas, pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur, verifikasi yang bermasalah saat pemeriksaan dokumen di sistem, operator yang tidak teliti untuk melihat formulir yang dikirim, data dikatakan tidak dengan benar masuk ke sistem, kuota pengajuan dokumen yang

terbatas, persyaratan dokumen yang tidak jelas, pelayanan yang lelet dan tidak cepat dikonfirmasi. Di samping itu, peneliti melakukan wawancara dengan pengelola sistem untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam yaitu Bapak Ketut Adi Sukadana yang tercantum pada lampiran 1 bahwa banyak pengguna yang mengeluhkan masalah yang mereka alami melalui komentar media sosial dan selain itu sistem belum pernah dilakukan evaluasi dari sisi kualitas layanan sebelumnya, sehingga perlu dilakukan sebuah penilaian atau evaluasi. Suatu perhatian bagi Disdukcapil agar bisa meningkatkan kualitas dari layanan untuk kedepannya bisa dipergunakan dengan baik lagi dan tujuan penggunaan bisa tercapai. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan dari sistem tentunya harus dilakukan suatu evaluasi untuk memastikan sistem sudah dipergunakan dengan baik atau belum. Layanan sistem yakni mencakup keseluruhan proses layanan administrasi kependudukan yang difasilitasi oleh Sistem Aku Dicari

Menurut (Agung et al., 2023), kualitas pelayanan merupakan tolok ukur menilai sebuah keberhasilan sebuah instansi atau lembaga pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Semakin bagus layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan kepercayaan Masyarakat terhadap instansi tersebut. Evaluasi merupakan langkah penting yang perlu dilakukan terhadap suatu sistem, yang menjadi item pernyataan dalam mengoptimalkan serta meningkatkan layanan sistem informasi. (Fridayanti et al., 2024). Evaluasi dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai masalah yang terjadi dalam pengoperasian sistem informasi dengan menggunakan alat-alat sesuai metode yang diterapkan. Hasil dari evaluasi kemudian dianalisis untuk menarik kesimpulan yang dapat menjadi solusi dalam menyelesaikan masalah yang muncul (Tombilayuk et al., 2018).

Penilaian terhadap kualitas layanan sistem informasi dan tingkat kepuasan pengguna dapat dilakukan melalui beberapa metode evaluasi. Dari studi literatur yang telah dilakukan, maka dipilihlah metode yang akan digunakan yaitu metode *Servqual*. Dikenal sebagai *Service Quality*, merupakan metode yang menggunakan pendekatan perspektif pengguna untuk mengukur kualitas layanan atau jasa (Parasuraman et al., 1988). Metode ini berfokus dalam menilai kualitas layanan melalui 5 dimensi *Servqual* dengan menghitung selisih dari pengalaman terhadap

layanan yang diterima dengan harapan atau standar ideal yang diinginkan. Metode ini cocok untuk digunakan karena permasalahan mengenai kualitas layanan yang didapat sesuai dengan tiap” dimensi *Servqual* seperti tampilan yang agak membingungkan, fungsi menu yang kurang dipahami, termasuk kedalam permasalahan pada dimensi *Tangibles*. Sistem sewaktu-waktu terjadi *bug*, *error* dan tidak dapat diakses termasuk kedalam permasalahan dimensi *Reliability*. Tidak adanya pemberitahuan bahwa terjadi kesalahan dalam penginputan dokumen, menunggu penerbitan dokumen yang terlalu lama, pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur, termasuk ke dalam permasalahan dimensi *Responsiveness*. Verifikasi yang bermasalah saat pemeriksaan dokumen di sistem, operator yang tidak teliti untuk melihat formulir yang dikirim, termasuk ke dalam permasalahan dimensi *Assurances*. Kuota pengajuan dokumen yang terbatas, pelayanan yang lelet dan tidak cepat dikonfirmasi termasuk ke dalam permasalahan *Empathy*. Harapannya penggunaan dari metode ini bisa memberikan perbaikan dari hasil rekomendasi pengguna berdasarkan penggunaan 5 dimensi *Servqual* (*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangibles*, & *Empathy*). Penelitian juga menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dalam penelitian. *Importance Performance Analysis* (IPA) diperkenalkan pertama kali oleh *Martilla & James* tahun 1977, adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap kualitas layanan produk atau jasa. IPA memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk memenuhi ekspektasi pengguna (Mardiana & Rubiyanti, 2017). Metode ini memadukan pengukuran kinerja dan kepentingan dalam sebuah kuadran. Interpretasi kuadran IPA terbagi menjadi empat bagian: (1) Kuadran I (Prioritas Utama); (2) Kuadran II (Mempertahankan Kinerja); (3) Kuadran III (Prioritas Rendah); (4) Kuadran IV (Berlebihan). Dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, dapat mengidentifikasi aspek/hal apa saja yang memerlukan perbaikan dan cukup dipertahankan dari layanan yang telah diberikan sehingga menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas layanan.

Dengan berbagai penjelasan yang telah disampaikan diatas maka dipilihlah judul penelitian yaitu **“Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku Dicari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung menggunakan**

Metode *ServQual* dan *IPA (Importance Performance Analysis)*". Penelitian diharapkan akan memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi Disdukcapil Badung untuk meningkatkan kualitas layanan dari sistem.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian:

1. Bagaimana hasil pengukuran tingkat kesesuaian kualitas layanan Sistem Aku Dicari pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung berdasarkan metode *Servqual* dengan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA)?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan dari evaluasi kualitas layanan Sistem Aku Dicari Kabupaten Badung berdasarkan hasil dari *Servqual* & *Importance Performance Analysis* (IPA)?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian:

1. Mengetahui pengukuran tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dan tingkat kepentingan pengguna terhadap Sistem Aku Dicari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung berdasarkan metode *Servqual* dengan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Mengetahui rekomendasi perbaikan dari evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku Dicari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung berdasarkan hasil dari *Servqual* & *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian:

1. Penelitian difokuskan layanan sistem Aku Dicari dari sisi pengguna atau masyarakat yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.
2. Responden Penelitian adalah masyarakat pengguna Sistem Aku Dicari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung serta penentuan jumlah responden dalam penelitian berdasarkan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10%, sehingga didapatkan sampel berjumlah 100 responden.
3. Penelitian menerapkan metode *Servqual* (*Service Quality*) dengan lima pengukuran: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, & *Empathy*, karena cocok untuk menilai kualitas layanan. Selain itu, metode IPA (*Importance Performance Analysis*) digunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diutamakan dalam perbaikan, berdasarkan kepentingan pengguna.
4. Pengumpulan data dengan membagikan kuesioner ke pengguna dilakukan secara daring

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan sebagai berikut:

a) Manfaat Bagi Peneliti

Peneliti dapat mempraktikkan ilmu yang sudah diperoleh selama perkuliahan ke dalam penelitian, sehingga bisa memberikan manfaat dalam pengembangan kompetensi akademik maupun profesional.

b) Manfaat Bagi Lembaga

Melalui penelitian ini, dapat membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung mengevaluasi kualitas layanan sistem informasi Aku Dicari. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan pengembang sistem maupun *stakeholder* meningkatkan kualitas layanan sistem informasi mampu memberikan layanan optimal kepada pengguna.