

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Di era globalisasi seperti saat ini, tidak heran apabila kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi, tidak terkecuali pada pemerintahan. Terlebih, dalam era otonomi daerah saat ini perlu untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau biasa disebut *e-government*. Melalui *e-government* pula, peningkatan pelayanan publik dapat terwujud. Seperti yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2011:181) bahwa birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan, mempermudah interaksi dengan masyarakat, dan mendorong akuntabilitas serta transparansi penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hal tersebut, dapat dipahami bahwa dengan dilaksanakannya *e-government* akan mempermudah penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satunya adalah pembuatan sistem aplikasi pelayanan administrasi kependudukan secara online, sistem ini menampilkan informasi mengenai hal-hal sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan dikehendaki. Saat ini, aplikasi online sebagai sarana pendukung menjadi sebuah pilihan yang menarik untuk dikembangkan oleh setiap instansi pemerintah guna

memperlancar kegiatan-kegiatan dari pemerintahan tersebut. Dalam menunjang kepuasan masyarakat tentunya dibutuhkan faktor pendukung untuk mencapai kepuasan masyarakat yang akan dirasakan oleh masyarakat.

Pelayanan Online Administrasi Kependudukan (POEDAK) sebagai pelayanan online memiliki alat untuk mengoperasikan layanannya berupa aplikasi berbasis WEB. Setiap aplikasi berbasis WEB pasti memiliki kualitas dalam pengoperasiannya. Kualitas aplikasi akan membuat konsumen merasa dimudahkan dengan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi tersebut. yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Gresik merupakan sistem pelayanan Online yang dikembangkan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, dan memberikan kemudahan terkait dengan pendaftaran administrasi kependudukan untuk mengurus akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, KK, KTP, dan surat pindah. yang nantinya pelayanan tersebut dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan pelayanan yang lain. Selain memudahkan, tentunya tidak akan membutuhkan waktu yang banyak untuk memperoleh pelayanan yang dibutuhkan.

Meskipun proses administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Gresik sudah menerapkan sistem online, namun kebijakan tersebut belum mampu memecahkan masalah yang terjadi dimasyarakat sampai saat ini. Dimana masih banyak masyarakat yang tingkat pemahamannya terkait dengan pemamfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) masih sangat minim akan pengetahuan, sistem website

POEDAK yang error, dan kurangnya sosialisasi aplikasi POEDAK oleh Pemerintah Kabupaten Gresik kepada masyarakat, Salah satu contohnya seperti yang peneliti dapatkan dari hasil observasi langsung, saat ini masyarakat lebih banyak mengurus data kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

Sistem Informasi Manajemen sangat penting terutama dilihat dalam kaitannya dengan pentingnya informasi bagi setiap orang yang akan melakukan Pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Penggunaan sistem informasi manajemen yang efektif untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu organisasi menuntut tersediannya beberapa komponen utama seperti: (1) perangkat keras (*hardware*) yaitu komputer yang memadai baik secara kuantitas dan terutama secara kualitas (canggih dan handal) untuk pengolahan data; (2) perangkat lunak (*software*) yaitu program atau instruksi yang diberikan oleh *programmer* kepada komputer untuk melakukan pekerjaan tertentu; dan (3) para pekerja otak (*brainware*) yakni sumber daya manusia yang profesional atau memiliki kualifikasi atau kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) yang diperlukan di bidang pengelolaan sistem informasi (Siagian, 2009).

Yosep, *et al.* (2016) menyatakan bahwa kualitas layanan menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan yang *sustainable*. Oleh karena itu perihal tersebut menjadi penting, jika penyedia jasa memperhatikan kualitas layanannya, secara tidak langsung akan mendorong ke arah peningkatan kepuasan pelanggan.

Menurut Handayani & Suryani (2019), kinerja ialah tercapainya pekerjaan seorang pegawai apabila dilihat dari kualitas dan kuantitasnya pada saat melakukan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja seseorang sangat diperlukan sebab dari kinerja (performance) tersebut dapat dilihat berapa baik kesanggupan pegawai ketika memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Ciri-ciri pegawai yang mempunyai kinerja bagus yaitu pegawai yang tanggung jawab pribadinya tidak terbatas, tegas dan komitmen terhadap resiko yang ada, tujuannya realistis, mempunyai keinginan kerja yang tinggi dan selalu berjuang ketika merealisasi tujuan yang diinginkannya, selalu berusaha merealisasikan umpan balik dan selalu mencari kesempatan untuk menerapkan rencananya yang sudah terprogram.

Kepuasan masyarakat dapat dikatakan seseorang yang merasakan kecewa atau senang karena ditimbulkan perbandingan atas hasil terhadap ekspektasi tindakan yang dilakukan oleh pegawai bagian pelayanan (Aswad, Realize, & Wangdra, 2018). Baik buruknya kepuasan yang didapatkan masyarakat bergantung kepada mutu dari sebuah pelayanan yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal, efektif serta efisien, pengukuran terhadap kepuasan masyarakat adalah hal penting yang wajib dilakukan. Jika masyarakat komplain pada layanan yang dilakukan seorang pegawai dalam sebuah instansi, maka dapat dipastikan pelayanan instansi tersebut tidak efektif dan efisien. Tujuan dari pengukuran kepuasan masyarakat ini untuk mencari tau penyebab apa saja yang membuat masyarakat tidak puas dan segera untuk diperbaiki sampai masyarakat merasa

puas dengan layanan yang diterima oleh kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat tercapai apabila jasa pelayanan memenuhi atau melampaui harapan mereka. Tujuan utama pelayanan ialah memenuhi rasa puas masyarakat, sehingga menghasilkan anggapan yang baik dari masyarakat terhadap instansi pemerintah tersebut.

Berikut ini gambar Pelayanan Online Administrasi Kependudukan (POEDAK).



Gambar 1.1 Pelayanan Online Administrasi Kependudukan (POEDAK).

Kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi. Salah satu metode yang dikembangkan oleh ahli sistem informasi untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), karakteristik yang diinginkan dari *output system* (kualitas informasi) dan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personal informasi (kualitas pelayanan).

Namun demikian, belum pernah dilakukan penelitian untuk mengetahui

bagaimanakah kesuksesan pelayanan online tersebut. Sehingga perlu dilakukan penelitian terhadap pelayanan online untuk dapat mengetahui dengan pasti bagaimana kesuksesan pelayanan online tersebut. Selain itu dengan dilaksanakan penelitian terhadap sistem pelayanan online, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengembangkan sistem pelayanan online.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan permasalahan penelitian ini adalah:

1. Apakah sistem informasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi poedak (pelayanan online administrasi kependudukan) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gresik?
2. Apakah kualitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi poedak (pelayanan online administrasi kependudukan) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gresik?
3. Apakah kinerja operator berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi poedak (pelayanan online administrasi kependudukan) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gresik?
4. Apakah sistem informasi, kualitas, dan kinerja operator berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi poedak (pelayanan online administrasi kependudukan) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gresik?

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Agar penelitian dalam tugas akhir ini lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan maka perlu adanya batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah variabel yang diteliti yaitu:

1. Sistem informasi aplikasi poedak
2. Kualitas aplikasi poedak
3. Kinerja operator aplikasi poedak
4. Kepuasan pengguna aplikasi poedak

### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh sistem informasi secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi poedak (pelayanan online administrasi kependudukan) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gresik.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi poedak (pelayanan online administrasi kependudukan) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gresik.
3. Untuk mengetahui pengaruh kinerja operator secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi poedak (pelayanan online administrasi

kependudukan) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gresik.

4. Untuk mengetahui sistem informasi, kualitas, dan kinerja operator secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi poedak (pelayanan online administrasi kependudukan) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gresik.

## **1.5 MANFAAT**

Dalam penelitian pasti dapat memberikan manfaat bagi peneliti maupun pembaca. Manfaat tersebut diantaranya sebagai berikut:

### **a. Manfaat Teoritis**

Dengan melakukan penelitian ini maka diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi para pembuat kebijakan dalam membuat kebijakan yang terkait dengan sistem informasi, kualitas, dan kinerja operator, Sehingga keputusan menggunakan aplikasi POEDAK dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Gresik semakin meningkat.

### **b. Manfaat Praktis**

1. Bagi aparatur pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dapat dijadikan rujukan dalam memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat.
2. Bagi masyarakat penelitian ini diharapkan mampu memberikan



wawasan kepada masyarakat sebagai penilai lembaga pemerintah dalam kehidupan bermasyarakat.

3. Bagi peneliti diharapkan mampu menambahkan pengetahuan dan pengalaman penelitian khususnya yang berhubungan dengan lembaga pemerintahan efektivitas pelayanan berbasis online.