

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada era modern saat ini, teknologi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Teknologi informasi (TI) menjadi bagian penting dalam kehidupan manusia karena memiliki banyak manfaat. Perkembangan TI juga memberikan dampak besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam mewujudkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas birokrasi. Pemanfaatan TI kini menjadi kebutuhan utama dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pada sektor pemerintahan. Di era digital saat ini, TI berperan penting dalam membantu instansi pemerintah meningkatkan produktivitas serta memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Salah satu bentuk penerapan TI dalam pelayanan publik adalah melalui sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi [1].

Salah satu aplikasi pelayanan publik yang dikembangkan berbasis TI adalah SIPADUKO (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online*). Sipaduko merupakan inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi yang digunakan untuk memberikan layanan administrasi kependudukan secara *daring* kepada masyarakat. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat melakukan berbagai pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan akta kematian tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil [2]. Aplikasi Sipaduko diluncurkan sebagai upaya digitalisasi layanan publik agar proses administrasi menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien.

Berdasarkan data terbaru tahun 2024, tercatat sebanyak 2.205 pengguna aktif yang telah menggunakan aplikasi Sipaduko di Kota Jambi.

Meskipun aplikasi Sipaduko telah membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara *daring*, masih terdapat beberapa kendala yang sering dikeluhkan oleh pengguna. Berdasarkan ulasan masyarakat melalui laman *Google Play Store*, sejumlah pengguna menyampaikan bahwa aplikasi terkadang mengalami gangguan server, proses unggah dokumen yang lambat, serta kesulitan dalam tahap verifikasi data. Beberapa pengguna juga mengeluhkan aplikasi yang terkadang keluar secara tiba-tiba (*force close*) dan notifikasi status permohonan yang tidak selalu muncul secara *real-time*. Walaupun demikian, banyak pengguna menilai aplikasi Sipaduko cukup membantu dalam mempercepat dan mempermudah proses pelayanan administrasi kependudukan secara *daring*.

Model *DeLone and McLean* dikembangkan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992 dan diperbarui pada tahun 2003. Model ini digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi melalui enam dimensi utama yaitu system quality (kualitas sistem), information quality (kualitas informasi), service quality (kualitas layanan), use (penggunaan), user satisfaction (kepuasan pengguna), dan net benefits (manfaat bersih). Model ini menjelaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna, sedangkan kedua aspek tersebut akan berdampak pada manfaat bersih yang diterima pengguna maupun organisasi. Oleh karena itu, peneliti menggunakan model ini untuk menilai tingkat kesuksesan penggunaan aplikasi Sipaduko di Kota Jambi guna mengetahui sejauh mana kualitas sistem, informasi, dan layanan

memengaruhi kepuasan serta manfaat yang dirasakan oleh pengguna dalam pelayanan administrasi kependudukan secara *daring* [3].

Dengan demikian, penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam tugas akhir yang berjudul **“Analisis Kesuksesan Penggunaan Aplikasi Sipaduko dengan Menggunakan *Metode Delone and McLean* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana “Menganalisis Kesuksesan Penggunaan Aplikasi Sipaduko dengan Menggunakan Metode *Delone and McLean* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi”.

1.3 BATASAN MASALAH

Agar pembahasan tidak terlalu luas, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah yaitu :

1. Penelitian ini berfokus pada analisis kesuksesan penggunaan aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Dukcapil *Online*) dengan menggunakan Metode *DeLone dan McLean*.
2. Responden penelitian adalah pengguna aplikasi Sipaduko, baik masyarakat umum maupun petugas/operator di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi.
3. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner online dengan skala likert 1–

5 untuk mengukur tingkat persepsi responden terhadap masing-masing variabel.

4. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling (SEM)* berbasis *Partial Least Squares (SmartPLS)* untuk menguji hubungan antar variabel dalam model.
5. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis pengembangan aplikasi, tetapi hanya mengevaluasi tingkat kesuksesan dan efektivitas penggunaan aplikasi dari sisi pengguna.
6. Penentuan jumlah sampel penelitian dilakukan menggunakan rumus Slovin, dengan populasi sebanyak 2.205 pengguna aplikasi SIPADUKO. Berdasarkan perhitungan menggunakan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 5%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 338 responden yang dianggap dapat mewakili populasi secara memadai untuk keperluan analisis penelitian ini.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitiannya sebagai berikut :

1. Menganalisis tingkat kesuksesan penggunaan aplikasi Sipaduko berdasarkan model *DeLone dan McLean*.
2. Mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan tingkat penggunaan aplikasi.

3. Menilai pengaruh kepuasan pengguna dan penggunaan aplikasi terhadap manfaat bersih (*net benefits*) yang diperoleh pengguna.
4. Memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas dan efektivitas aplikasi Sipaduko berdasarkan hasil analisis.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

- 1 Memberikan gambaran mengenai tingkat kesuksesan penggunaan aplikasi Sipaduko berdasarkan persepsi pengguna.
- 2 Menjadi dasar bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi dalam meningkatkan kualitas sistem dan layanan aplikasi.
- 3 Menyediakan data empiris bagi pengembangan sistem informasi pelayanan publik berbasis digital.
- 4 Menambah referensi penelitian akademis terkait penerapan metode *DeLone* dan *McLean* menggunakan model SmartPLS.
- 5 Membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara lebih efisien dan responsif melalui optimalisasi penggunaan Sipaduko.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memperjelas tahapan dalam pembuatan laporan, adapun sistematika penulisan yang terdiri dari :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian,

serta Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian. Dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang uraian secara rinci desain. Metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam menjawab penelitian untuk mencapai tujuan penelitian, dan menjelaskan populasi dan sampel penelitian, serta alat-alat dan bahan-bahan pendukung untuk melakukan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis penelitian, sampel penelitian, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan data yang diperoleh dari hasil penelitian, analisis terhadap tingkat kesuksesan penggunaan aplikasi Sipaduko berdasarkan enam dimensi model *DeLone dan McLean*, serta pembahasan hasil analisis tersebut dengan mengaitkannya pada teori dan penelitian terdahulu.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian kedepannya.