

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu tolak ukur kinerja pemerintah yang harus senantiasa ditingkatkan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Keberhasilan pemerintah dalam membangun pelayanan publik yang profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan berdampak pada meningkatnya citra positif pemerintah di mata masyarakat. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan bahwa setiap lembaga penyedia layanan, baik secara langsung maupun tidak langsung, wajib menyusun, menetapkan, dan mengimplementasikan standar pelayanan sebagai acuan dalam memberikan layanan. Pada Pasal 1 undang-undang tersebut dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi seluruh warga negara maupun penduduk, terkait barang, jasa, atau layanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik [1].

Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi informasi mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, salah satunya didorong oleh kemudahan akses layanan internet. Perkembangan ini memberikan pengaruh signifikan pada berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan layanan publik. Pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan memanfaatkan teknologi dalam upaya

mempercepat penyebaran informasi serta menjalin komunikasi yang lebih efektif dengan masyarakat. Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik di Kota Jambi adalah hadirnya aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi [2].

SIPADUKO hadir sebagai aplikasi pengelolaan data kependudukan daerah yang memfasilitasi berbagai layanan administrasi, seperti pembuatan e-KTP, Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya. Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan secara lebih cepat, transparan, dan efisien, sekaligus menjadi langkah nyata pemerintah Kota Jambi dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis digital [3].

Meskipun demikian, dalam implementasinya, masih sering ditemukan berbagai kendala yang mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti kesulitan mengakses aplikasi, keterlambatan respon, dan ketidakjelasan informasi layanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran terhadap kualitas layanan aplikasi SIPADUKO untuk mengetahui sejauh mana aplikasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna. SIPADUKO Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi merupakan aplikasi layanan publik berbasis digital yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Jambi. Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kota Jambi dalam mengurus berbagai keperluan administrasi kependudukan secara online, tanpa harus datang langsung ke kantor Dukcapil [4].

Dalam mengukur kualitas layanan suatu aplikasi digital, terdapat beberapa metode yang dapat digunakan, seperti SERVQUAL, WebQual, dan E-Servqual. Metode SERVQUAL awalnya dikembangkan untuk layanan konvensional yang melibatkan interaksi langsung antara penyedia dan penerima layanan, sehingga kurang tepat bila diterapkan pada konteks layanan digital. Sementara itu, WebQual lebih menekankan pada aspek desain dan kegunaan website, bukan pada kepuasan layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, E-Servqual dianggap lebih relevan karena metode ini mampu menilai kualitas layanan elektronik berdasarkan tujuh dimensi utama, yaitu *efficiency*, *reliability*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact*. Ketujuh dimensi tersebut dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif terhadap pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi berbasis layanan publik seperti SIPADUKO [5].

Dengan demikian, alasan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan aplikasi SIPADUKO di Kota Jambi berdasarkan persepsi penggunaannya, sehingga dapat menjadi masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) dalam melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah lain dalam mengembangkan sistem layanan kependudukan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui sejauh mana tingkat kualitas layanan aplikasi SIPADUKO telah memenuhi harapan masyarakat pengguna. Hasil pengukuran kualitas layanan ini tidak hanya akan memberikan

gambaran mengenai aspek-aspek yang sudah baik, tetapi juga mengidentifikasi faktor-faktor yang masih perlu ditingkatkan, seperti keandalan sistem, kecepatan pelayanan, dan kejelasan informasi yang disediakan. Dengan adanya hasil analisis tersebut, pemerintah Kota Jambi dapat melakukan evaluasi dan perbaikan yang lebih terarah untuk meningkatkan mutu pelayanan publik berbasis digital.

Selain itu, penelitian ini juga memiliki nilai akademis karena memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu di bidang sistem informasi dan manajemen pelayanan publik, khususnya dalam penerapan metode E-Servqual pada konteks layanan pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*). Hasilnya dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji kualitas layanan digital di sektor publik dengan karakteristik serupa.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI SIPADUKO DI KOTA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang penulis buat maka penulis mengangkat rumusan masalah sebagai berikut : Bagaimana menganalisis kualitas layanan SIPADUKO menggunakan E-Servqual?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul

penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah E-Servqual
2. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dan sampel pengguna di kota jambi.
3. Responden penelitian dibatasi pada masyarakat berusia 17 tahun ke atas yang memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK), karena hanya pengguna dengan NIK yang dapat mengakses dan menggunakan aplikasi SIPADUKO.
4. *Software* yang digunakan adalah Microsoft Excel dan Smart PLS.
5. Responden penelitian ini adalah Pengguna Aplikasi SIPADUKO Yang berada di Kota Jambi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada beberapa permasalahan yang telah disampaikan sebelumnya, analisis ini bertujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kualitas layanan aplikasi SIPADUKO di Kota Jambi berdasarkan persepsi pengguna dengan menggunakan metode E-Servqual.
2. Mengidentifikasi dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPADUKO.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Jambi untuk meningkatkan kualitas

layanan aplikasi SIPADUKO ke depannya.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Pemerintah Kota Jambi dan Dinas Dukcapil, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital, khususnya aplikasi SIPADUKO. Menambah pengetahuan dan wawasan melalui penelitian ini.
2. Bagi akademisi dan peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmiah serta menjadi referensi dalam penelitian serupa mengenai pengukuran kualitas layanan aplikasi publik berbasis digital dengan metode E-Servqual.
3. Bagi masyarakat pengguna aplikasi SIPADUKO, penelitian ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kenyamanan dan kepuasan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara online.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam laporan tugas akhir ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan/berkaitan sebagai informasi untuk menganalisis kualitas aplikasi SIPADUKO dengan menggunakan metode *E-Servqual*.

BAB III : METODOLOGI PENULISAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

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

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil analisis aplikasi SIPADUKO yang telah dilakukan dan rekomendasi berupa indikator-indikator yang di prioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari seluruh pembahasan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh peneliti.