

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi digital menjadi salah satu strategi yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat. Transformasi digital dalam sektor publik tidak hanya bertujuan untuk mempermudah proses administrasi, tetapi juga menjadi upaya pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik melalui penyediaan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Seiring dengan meningkatnya perkembangan teknologi informasi, masyarakat juga menuntut adanya pelayanan publik yang mampu memberikan kemudahan akses tanpa dibatasi oleh waktu maupun lokasi sehingga pelayanan dapat dilakukan secara lebih efektif melalui pemanfaatan sistem elektronik.

Di Indonesia, transformasi pelayanan publik berbasis elektronik didukung oleh kebijakan pemerintah yang mendorong penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai bagian dari reformasi birokrasi. Penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, mengurangi prosedur yang berbelit, serta meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Melalui pelayanan berbasis elektronik, masyarakat tidak lagi harus selalu datang secara langsung ke instansi pemerintah, melainkan dapat memperoleh pelayanan

secara lebih praktis melalui media digital. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi telah menjadi kebutuhan penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

Salah satu sektor pelayanan publik yang mengalami transformasi digital adalah pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan pelayanan dasar yang memiliki peran penting dalam menjamin kepastian hukum terhadap identitas setiap penduduk. Dokumen administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), maupun surat perpindahan penduduk merupakan dokumen yang dibutuhkan masyarakat dalam berbagai urusan administrasi. Oleh karena itu, pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui pemanfaatan teknologi informasi agar pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih cepat, tepat, mudah, dan mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Sebagai bentuk inovasi pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro mengembangkan aplikasi PANAHSRIKANDI (Pelayanan Ramah Sistem Registrasi Administrasi Kependudukan Desa Integrasi). Aplikasi ini merupakan sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik yang menghubungkan pemerintah desa dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro sehingga proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih terintegrasi. Kehadiran aplikasi PANAHSRIKANDI bertujuan untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat melalui pemerintah desa sebagai garda

terdepan pelayanan. Dengan adanya aplikasi tersebut, masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan, melainkan cukup mengajukan permohonan melalui operator desa yang telah terhubung dengan sistem pelayanan elektronik.

Penerapan aplikasi PANAHA SRIKANDI diharapkan mampu memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat. Selain mempercepat proses pelayanan, aplikasi ini juga diharapkan dapat mengurangi antrean pelayanan, meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, memperluas jangkauan pelayanan hingga tingkat desa, serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara keseluruhan. Pemanfaatan sistem elektronik tersebut juga diharapkan mampu mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu wilayah yang telah menerapkan aplikasi PANAHA SRIKANDI adalah Kecamatan Ngasem, Kabupaten Bojonegoro. Seluruh desa di Kecamatan Ngasem telah memanfaatkan aplikasi tersebut sebagai media pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Melalui aplikasi PANAHA SRIKANDI, berbagai jenis pelayanan seperti pembuatan Kartu Keluarga, KTP elektronik, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak, serta layanan administrasi kependudukan lainnya dapat diproses melalui pemerintah desa sebelum diteruskan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. Penerapan sistem tersebut diharapkan mampu memberikan

pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan efisien dibandingkan dengan pelayanan secara konvensional.

Meskipun demikian, implementasi pelayanan berbasis elektronik tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan. Dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Berdasarkan hasil observasi awal dan informasi yang diperoleh dari operator pelayanan, penggunaan aplikasi PANAHI SRIKANDI masih menghadapi beberapa permasalahan, seperti terjadinya gangguan sistem (*error server*), proses sinkronisasi data yang terkadang mengalami keterlambatan, serta kendala jaringan internet yang menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat. Selain itu, kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis digital juga masih beragam sehingga sebagian masyarakat masih memerlukan pendampingan dari operator desa ketika mengakses layanan administrasi kependudukan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan pelayanan berbasis elektronik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas pelayanan, serta kemampuan penyelenggara layanan dalam memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Namun demikian, keberhasilan suatu pelayanan berbasis elektronik tidak hanya diukur dari tersedianya aplikasi atau teknologi yang digunakan, tetapi juga dari sejauh mana sistem tersebut mampu memberikan manfaat serta memenuhi harapan penggunanya. Sebuah sistem informasi dapat dikatakan berhasil apabila mampu menghasilkan informasi yang berkualitas, mudah digunakan, memberikan

pelayanan yang baik, serta memberikan manfaat bagi pengguna dalam mendukung aktivitasnya. Oleh karena itu, evaluasi terhadap suatu sistem informasi menjadi hal yang penting untuk mengetahui apakah sistem yang diterapkan telah berjalan secara efektif sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Salah satu model yang banyak digunakan untuk menjelaskan keberhasilan suatu sistem informasi adalah Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (Sys- 2003). Model ini menjelaskan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh beberapa komponen yang saling berkaitan, yaitu *system quality*, *information quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *net benefits*. Hubungan antar komponen tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna serta memberikan manfaat nyata bagi organisasi maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, keberhasilan implementasi suatu aplikasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan sistem dalam beroperasi, tetapi juga oleh pengalaman pengguna ketika memanfaatkan layanan yang tersedia.

Meskipun *Model DeLone dan McLean* mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan suatu sistem informasi, penelitian ini tidak berfokus pada pengukuran keberhasilan sistem secara keseluruhan. Penelitian lebih diarahkan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan elektronik yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna aplikasi PANA SRIKANDI. Hal tersebut dikarenakan tujuan utama penelitian ini adalah mengevaluasi kualitas pelayanan yang diterima pengguna selama menggunakan aplikasi, bukan mengukur keberhasilan implementasi sistem informasi secara menyeluruh. Oleh

karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan *E-Service Quality* sebagai landasan utama dalam menganalisis kualitas pelayanan elektronik.

Menurut (Ojasalo 2010), *e-service quality* merupakan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan melalui media elektronik berdasarkan pengalaman mereka selama menggunakan layanan tersebut. Ojasalo menjelaskan bahwa kualitas layanan elektronik tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh bagaimana sistem mampu memenuhi harapan pengguna melalui kemudahan akses, keandalan sistem, keamanan layanan, daya tanggap penyedia layanan, serta kualitas interaksi yang terjadi selama proses pelayanan elektronik. Model yang dikembangkan Ojasalo mengintegrasikan karakteristik layanan elektronik dengan mekanisme pembentukan persepsi kualitas sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas suatu layanan berbasis digital.

Dalam penelitian ini, kualitas layanan elektronik aplikasi PANAHI SRIKANDI dianalisis berdasarkan lima dimensi *E-Service Quality*, yaitu *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Accessibility* (kemudahan akses), dan *Interaction Quality* (kualitas interaksi). Dimensi *Reliability* berkaitan dengan kemampuan sistem dalam memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dimensi *Responsiveness* menggambarkan kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan bantuan maupun tanggapan terhadap kebutuhan pengguna secara cepat dan tepat. Selanjutnya, dimensi *Assurance* berkaitan dengan jaminan keamanan data serta kepercayaan pengguna terhadap sistem pelayanan. Dimensi

Accessibility menilai kemudahan masyarakat dalam mengakses dan menggunakan layanan elektronik, sedangkan dimensi *Interaction Quality* menggambarkan kualitas komunikasi dan interaksi antara pengguna dengan penyedia layanan selama proses pelayanan berlangsung. Kelima dimensi tersebut dinilai mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan elektronik pada aplikasi PANAHI SRIKANDI.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan layanan publik berbasis elektronik mampu meningkatkan efektivitas pelayanan apabila didukung oleh sistem yang andal, akses yang mudah, serta kualitas pelayanan yang baik. Namun demikian, berbagai penelitian juga menemukan bahwa masih terdapat kendala dalam implementasi pelayanan elektronik, seperti gangguan sistem, keterbatasan infrastruktur jaringan, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya respons penyelenggara layanan terhadap permasalahan yang dihadapi pengguna. Perbedaan kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik perlu dievaluasi secara berkelanjutan karena keberhasilan suatu aplikasi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh persepsi dan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan kondisi tersebut, aplikasi PANAHI SRIKANDI sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ngasem perlu dievaluasi kualitas layanan elektroniknya untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat. Evaluasi tersebut penting dilakukan sebagai bahan masukan bagi pemerintah daerah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro, dalam meningkatkan

kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kelebihan maupun kekurangan aplikasi PANAHI SRIKANDI sehingga dapat menjadi dasar dalam melakukan pengembangan sistem serta peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, aplikasi PANAHI SRIKANDI merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik yang dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa fenomena, seperti gangguan sistem, perlunya peningkatan respons petugas, pentingnya jaminan keamanan data, kemudahan akses layanan, serta kualitas interaksi antara penyelenggara layanan dengan masyarakat. Berbagai fenomena tersebut berkaitan dengan dimensi *E-Service Quality*, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Accessibility*, dan *Interaction Quality*, yang menentukan kualitas pelayanan elektronik yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis kualitas layanan elektronik (*E-Service Quality*) pada aplikasi PANAHI SRIKANDI dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ngasem Kabupaten Bojonegoro.

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana kualitas layanan elektronik (*E-Service Quality*) pada aplikasi PANAHI SRIKANDI dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan

Ngasem Kabupaten Bojonegoro berdasarkan dimensi *Reliability, Responsiveness, Assurance, Accessibility, dan Interaction Quality* ?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) pada aplikasi PANAHI SRIKANDI dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ngasem Kabupaten Bojonegoro.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara lebih mendalam bagaimana kualitas layanan elektronik yang diberikan melalui aplikasi PANAHI SRIKANDI ditinjau dari dimensi utama *e-service quality*. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui sejauh mana aplikasi PANAHI SRIKANDI mampu memberikan kemudahan akses layanan, keandalan sistem, kecepatan respon pelayanan, keamanan data pengguna, serta kualitas informasi yang disajikan kepada masyarakat dalam proses pelayanan administrasi kependudukan.

2. Kegunaan Penelitian

Mengenai kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) pada aplikasi PANAHI SRIKANDI dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ngasem Kabupaten Bojonegoro diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik berbasis digital dan kualitas layanan elektronik (*e-service quality*). Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji mengenai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas layanan elektronik pada aplikasi PANAHI SRIKANDI dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ngasem. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat menjadi lebih efektif, efisien, dan mudah diakses.

c. Secara Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro, dalam merumuskan kebijakan serta strategi pengembangan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik. Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan pelayanan

publik berbasis digital dapat terus dikembangkan sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

D. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan arah yang jelas dalam pembahasan skripsi ini penulis menyusun sistematika penelitian dengan judul (*E-SERVICE QUALITY APLIKASI PANAHA SRIKANDI PADA KECAMATAN NGASEM KABUPATEN BOJONEGORO*), Sistematika pembahasan ini di susun secara terstruktur agar memudahkan pembaca dalam memahami setiap langkah dan penelitian analisis yang di lakukan , ssistematika pembahasan ini terdiri dari beberapa bagian utama yang menjelaskan langkah-langkah penelitian secara terstruktur, Penjelasan rinci dari setiap bagian adalah sebagai berikut :

1. Bab 1 Pendahuluan

Bab ini merupakan bagian awal yang mengantarkan pembaca pada pokok permasalahan penelitian. Bab pendahuluan memuat latar belakang penelitian yang menjelaskan kondisi nyata, permasalahan yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian, serta urgensi penelitian tersebut. Selain itu, bab ini juga mencakup perumusan masalah dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai, kegunaan penelitian baik secara teoritis maupun praktis, serta sistematika pembahasan sebagai gambaran umum struktur penulisan skripsi.

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi kajian teori dan konsep-konsep yang relevan dengan topik penelitian sebagai landasan teoritis dalam menganalisis permasalahan yang diteliti. Tinjauan pustaka mencakup teori-teori utama yang berkaitan dengan variabel penelitian, konsep pelayanan publik, administrasi kependudukan, serta implementasi kebijakan atau layanan , bab ini juga memuat hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai pembanding dan penguat posisi penelitian yang dilakukan. Pada bagian akhir, disajikan kerangka pemikiran yang menggambarkan alur logis hubungan antar konsep dan fokus penelitian.

3. Bab III Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei deskriptif. Menurut (Sugiyono n.d.2019), penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengukur fenomena sosial secara objektif melalui data numerik. Pendekatan survei digunakan untuk memperoleh data persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan elektronik aplikasi PANAHI SRIKANDI. Metode ini dipilih karena mampu menggambarkan kondisi nyata pelayanan yang dirasakan oleh pengguna. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara statistik untuk memberikan gambaran umum kualitas pelayanan. Pendekatan ini sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin mengetahui persepsi masyarakat. Dengan demikian, metode penelitian yang digunakan relevan dengan fokus kajian.

Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro , Kecamatan Ngasem serta beberapa desa di

kecamatan Ngasem yang sudah menggunakan aplikasi PANAHA SRIKANDI. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada penerapan aplikasi PANAHA SRIKANDI sebagai objek penelitian. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat pengguna aplikasi PANAHA SRIKANDI di Kecamatan Ngasem. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik sampling yang disesuaikan dengan jumlah populasi. Pengambilan sampel bertujuan untuk memperoleh data yang representatif. Dengan sampel yang tepat, hasil penelitian diharapkan dapat menggambarkan kondisi populasi secara umum. Hal ini penting untuk menjaga validitas penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara, dan observasi. Kuesioner digunakan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap dimensi *e-service quality*.

4. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari proses pengumpulan dan analisis data di lapangan. Hasil penelitian diuraikan secara sistematis sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian. Selanjutnya, dilakukan pembahasan dengan mengaitkan temuan penelitian dengan teori-teori dan hasil penelitian terdahulu yang telah dibahas pada Bab II, sehingga dapat memberikan pemahaman yang mendalam terhadap permasalahan yang diteliti.

5. Bab V Penutup

Penutup merupakan bagian akhir dari skripsi yang berisi kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan. Kesimpulan disusun untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Selain itu,

bab ini juga memuat saran-saran yang bersifat akademis dan praktis sebagai rekomendasi bagi pihak terkait serta sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.