

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

SAMBAT online adalah system aplikasi masyarakat bertanya terpadu online yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Tujuan utama dari layanan ini yaitu untuk memudahkan masyarakat kota malang khususnya dalam melayani segala bentuk aspirasi, saran, kritik, pengaduan maupun pertanyaan kepada perangkat pemerintahan Kota Malang. Dari layanan tersebut belum ada evaluasi berkaitan dengan penilaian masyarakat terhadap layanan website E-government <https://sambat.malangkota.go.id/>, bagi tingkat aksesibilitas oleh masyarakat, bagaimana peran *website* dalam melayani masyarakat, serta harapan masyarakat terhadap keberadaan *website* SAMBAT dan pertanyaan lainnya berkaitan dengan layanan yang disediakan sebagai bentuk implementasi dari *E-government*.

E-government merupakan sebuah transformasi atau paradigma baru dari pelaksanaan pemerintahan, mengacu pada keterbukaan informasi publik dan mewajibkan pemerintah untuk memberikan informasi tentang apa yang sedang dilakukan pemerintah. Teknologi *E-government* memungkinkan pemerintah untuk melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, mempermudah proses pengambilan keputusan, dan memberikan masyarakat akses ke informasi tentang organisasi dan pemerintah (Buwono, 2016).

Menurut website Weslatt dalam Nadila *et al* (2021) , *E-government* berarti penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendorong pemerintahan yang lebih efisien dan pengurangan biaya (Nadila & Septiani, 2021). Kemudian fasilitas layanan kepada masyarakat umum dan meningkatkan tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat. Layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan bagian penting dalam pemerintahan yang mempunyai kewajiban mendaftarkan peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting, memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk, menertibkan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, menjamin kerahasiaan

dan keamanan data peristiwa kependudukan, melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil (Surdin, 2016).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang adalah bagian dari pemerintah daerah Kota Malang yang memberikan layanan administratif terkait kependudukan kepada masyarakat. Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil menyediakan berbagai layanan public bagi masyarakat luas, terutama yang berada di Kota Malang. Berbagai layanan tersebut diantaranya adalah : layanan permasyarakatan, pembuatan akta kelahiran, pembuatan kartu keluarga (perubahan, kehilangan/kerusakan KK), pembuatan kartu identitas anak, pembuatan KTP, pelayanan surat masuk atau keluar (pelayanan surat pindah dan cetak dokumen pindah masuk) dan pelayanan akta kematian. Layanan ini diharapkan menjadi lebih efisien, efektif, responsif dan akuntabel. Akan tetapi pada masyarakat Kota Malang masih belum menikmati layanan administrasi kependudukan yang baik dari dinas kependudukan dan catatan sipil. Diantaranya, masalah klasik birokrasi yang berbelit – belit, antrian Panjang diloket, ruang tunggu yang sempit, dan kesalahan yang sering terjadi pada berkas kepengurusan administrasi kependudukan telah banyak menyebabkan banyak orang belum memahami prosedur pelayanan dan syarat – syarat yang digunakan untuk mengurus administrasi kependudukan. Akibatnya, banyak orang masih menggunakan jalur pintas dengan menggunakan jasa pegawai dengan memberikan tip.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penilaian dari sisi pengguna digunakan untuk menganalisis efektivitas layanan *website*. Pengukuran efektivitas SAMBAT *Online* menggunakan fitur-fitur dari metode *E-Govqual* untuk mengukur kualitas layanan *e-government* dan metode *Importance Perfomance Analysis* untuk menilai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas layanan *website* tersebut. Dasar pengambilan metode *E-Govqual* karena relevan untuk situs web SAMBAT, dimensi yang diukur oleh *E-Govqual* mencakup aspek-aspek kritis yang mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan pengguna dalam menggunakan layanan pemerintah secara daring. Demikian juga dengan dasar pengambilan metode *IPA* karena berguna untuk mengevaluasi situs web SAMBAT dengan cara mengidentifikasi atribut-atribut yang paling penting bagi pengguna dan menilai

seberapa baik atribut-atribut tersebut dijalankan. Metode *IPA* memberikan pandangan yang jelas tentang prioritas perbaikan berdasarkan perspektif pengguna, yang memungkinkan peneliti untuk fokus pada peningkatan area yang paling signifikan bagi pengguna. Dibandingkan dengan metode lain seperti *SERVQUAL* karena pada metode ini umum digunakan di berbagai sektor industri seperti Perbankan, Kesehatan, Pendidikan, dan Pariwisata. Hal tersebut diharapkan dapat diketahui hasil dari analisis yang akan menjadi bahan pertimbangan pengembangan *website* dalam meningkatkan efektivitas layanan. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Efektivitas Layanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang Melalui Implementasi *E-Government* Menggunakan Metode *E-Govqual* Dan *Importance Analysis (IPA)*”**”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara evaluasi layanan *SAMBAT Online* di Dispendukcapil Kota Malang melalui implementasi *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* ?
2. Apa saja faktor yang menjadi penghambat dalam penerapan *E-Government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengevaluasi layanan *SAMBAT Online* di Dispendukcapil Kota Malang melalui implementasi *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*
2. Untuk mengetahui faktor yang menjadi penghambat dalam penerapan *E-Government* di Dispendukcapil Kota Malang

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menggambarkan bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung system pemerintahan dan memenuhi harapan masyarakat. Selain itu, penelitian

ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang luas tentang pengembangan *E-Government* yang inovatif dan berbasis digital.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pengambilan keputusan untuk meningkatkan efektivitas layanan pemerintahan elektronik di provinsi Jawa Timur, yang memungkinkan pemerintah untuk meningkatkan layanan publik melalui dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang.
2. Dapat menyampaikan saran dan komitmen kepada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang mengenai implementasi *E-government*, sistem yang dipakai, sumber daya manusia, serta upaya untuk menggerakkan partisipasi masyarakat terhadap layanan *E-Government*.

1.5 Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada *website* Sambat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.