

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era digital ini, Indonesia memperoleh tuntutan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang sangat berkualitas terhadap Masyarakat dan membantu partisipasi serta aspirasi masyarakat. Hal ini mencerminkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas sehingga menyediakan informasi yang transparan serta dapat diakses setiap saat oleh masyarakat. Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan kemajuan teknologi adalah pelaksanaan E-Government (D. Irawan et al., 2022). Pemerintah berbasis teknologi (*e-governmnet*) merupakan bentuk penerapan dalam memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi dalam ruang lingkup pemerintah yang dianggap mampu mencapai tujuan penyelenggaraan pemerintah seperti efektivitas, transparan, efisiensi, dan akuntabilitas (Rahmadhani et al., 2022). Pelaksanaan *E-Government* diterapkan melalui *website* dengan tujuan supaya pengguna bisa mengakses dengan mudah sehingga terselenggaranya tata kelolah pemerintah yang baik melalui media layanan berbasis teknologi. Contoh penerapan *E-Government* salah satunya adalah *website* SIAPEL yang digunakan oleh lembaga pemerintah Kota Malang untuk mempermudah penyediaan layanan kependudukan dan catatan sipil. Oleh karena itu, Kota Malang sebagai subjek penelitian mengalami dinamika signifikan dalam upaya penerapan teknologi informasi.

Sistem informasi Aplikasi pelayanan Elektronik (SIAPEL) merupakan media layanan berbasis *website* yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang untuk mempermudah masyarakat dalam kegiatan administrasi kependudukan (Gunawan et al., 2022). *Website* tersebut di *Launching* pada Hari Rabu, 7 April 2021 yang bekerja sama dengan beberapa Organisasi Perangkat Daerah salah satunya adalah Badan Pendapatan Daerah Kota Malang (Jimur, 2022). SIAPEL berbasis *website* ini dapat digunakan oleh pengguna laptop dan PC serta perangkat mobile yang menjalankan sistem

operasi IOS dan Android dengan menggunakan link <https://siapel.malangkota.go.id>. Melalui layanan online berupa *website* SIAPEL, masyarakat dapat mengetahui Proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan (adminduk) dengan sangat transparan. Hal ini dikarenakan Proses pengurusan dokumen tersebut dapat ditelusuri sampai mana berkas adminduk masyarakat diproses. *Website* Siapel Dispendukcapil Kota Malang memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi waktu dalam pengurusan dokumen adminduk. Pada penerapannya, *website* SIAPEL memiliki lima layanan pengurusan dokumen adminduk, termasuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Akta Kelahiran, Surat Pindah, Kartu Identitas Anak, serta pelayanan disabilitas. Dari beberapa penerapan fitur tersebut, pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) menjadi salah satu fitur yang sering digunakan oleh masyarakat. Hal tersebut dikarenakan kartu tanda penduduk menjadi salah satu dokumen identitas resmi yang harus dimiliki, serta sering digunakan pada berbagai aktivitas masyarakat seperti persyaratan dalam berpergian, pembuatan buku rekening, pendaftaran kuliah, dan lain sebagainya.

Penerapan layanan E-KTP melalui *website* SIAPEL masih menghadapi permasalahan atau kendala tertentu. Berdasarkan postingan media sosial instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, *website* SIAPEL masih berpotensi terhadap kebocoran data pengguna. Kerawanan kebocoran data pada *website* SIAPEL Kota Malang dibuktikan melalui beberapa postingan pada media sosial instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, dimana terdapat beberapa pengumuman yang menginformasikan tentang perbaikan *website* SIAPEL karena adanya masalah keamanan. Perbaikan-perbaikan ini menunjukkan adanya celah keamanan pada *website* SIAPEL yang berpotensi memungkinkan terjadinya kebocoran data pengguna, sehingga berdampak pada kualitas layanan E-KTP yang sering diakses oleh masyarakat. Disamping itu, kurangnya penelitian formal untuk mengevaluasi kepuasan pengguna menggunakan metode pengukuran kinerja layanan *website*, terutama layanan E-KTP, juga menjadi salah satu kendala dalam implementasi *website* SIAPEL Kota Malang.

Berdasarkan permasalahan atau kendala yang terjadi pada *website* SIAPEL Kota Malang, maka penulis tertarik untuk melakukan analisis pada *website* SIAPEL khususnya pada pelayanan publik berupa KTP Elektronik dengan menggunakan metode E-Govqual. Metode E-Govqual adalah metode yang digunakan untuk mengukur tanggapan masyarakat terhadap kualitas layanan pada *Website* pemerintahan (Agus Saputra & Rachmadi, 2018). Penggunaan metode E-Govqual sebagai metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna *website* SIAPEL terhadap layanan publik berupa pelayanan KTP Elektronik, dikarenakan metode ini dikembangkan untuk menilai serta mengukur kinerja layanan *website* pemerintah dari sudut pandang pengguna melalui lima dimensi atau skala pengukuran seperti *easy of use*, *Trust*, *Reliability*, *content and appearance of information*, dan *Citizen Support* (Setia Amalia et al., 2021).

1.2.Rumusan Masalah

Bagaimanakah analisis kepuasan pengguna terhadap *Website* SIAPEL dalam konteks pelayanan KTP Elektronik di Kota Malang dengan menggunakan Metode E-Govqual?

1.3.Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis dan menjelaskan kepuasan pengguna terhadap *Website* SIAPEL dalam konteks pelayanan KTP Elektronik di Kota Malang dengan menggunakan Metode E-Govqual?

1.4.Manfaat Penelitian

Hasil yang nanti dicapai dalam penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan pada bidang Teknologi dan informasi melalui Penerapan metode *E-Govqual* pada *website* SIAPEL Kota Malang

2. Secara Praktis

Diharapkan dapat bermanfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota dalam melakukan pembaharuan ataupun perbaikan layanan publik berbasis elektronik.

1.5. Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya fokus pada layanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang disediakan oleh *website* SIAPEL, tidak termasuk layanan administrasi kependudukan lainnya seperti Akta Kelahiran, Surat Pindah, Kartu Identitas Anak, dan pelayanan disabilitas.
2. Kualitas layanan dinilai menggunakan metode E-Govqual, yang mencakup empat dimensi yaitu *easy of use, Trust, Reliability, content and appearance of information, dan Citizen Support*.
3. Data yang dianalisis adalah data yang dikumpulkan selama periode penelitian yang telah ditetapkan, tanpa mencakup perubahan atau pembaruan pada *website* SIAPEL setelah periode tersebut.
4. Penelitian mencakup analisis kepuasan pengguna terhadap aspek keamanan data di *website* SIAPEL, namun tidak termasuk audit teknis terhadap sistem keamanan *website* tersebut.