

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin maju memberikan terobosan baru khususnya dalam kehidupan manusia. Hampir semua kegiatan yang dilakukan manusia sudah menggunakan kecanggihan dari teknologi, sehingga adanya perubahan pada aspek kehidupan manusia. Salah satu perubahan yang terjadi adalah peralihan dari sistem manual atau tradisional menjadi sistem digital, terutama dalam sektor pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Pada saat ini pelayanan publik di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat meningkat atau semakin pesat diiringi dengan perkembangan teknologi yang juga semakin pesat. Pada bidang pelayanan publik tidak hanya pemerintah saja yang merasakan perkembangan teknologi digital, akan tetapi masyarakat sebagai sasaran pelayanan publik mau tidak mau juga harus turut andil dalam penguasaan informasi maupun inovasi pelayanan secara digital agar tujuan dari inovasi yang sudah dibuat oleh pemerintah dapat mencapai tujuannya.[1]

Dalam konteks *good governance* pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi pemerintah, karena di dalam pelayanan publik merupakan ruang dimana birokrasi pemerintahan berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Salah satu diantara bentuk pelaksanaan pelayanan publik yang harus dilakukan oleh pemerintah yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan.[2]

Salah satu instansi pemerintahan yang melakukan pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara. Pelayanan pengurusan kependudukan yang perlu ditingkatkan pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Utara salah satunya yaitu pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), mengingat setiap hari pengunjung yang melakukan pelayanan KTP lumayan banyak, yaitu kurang lebih sekitar 80 jiwa.

Seiring berjalannya waktu yang semula KTP melakukan pembaharuan setiap lima tahun sekali kemudian mengharuskan seluruh warga Indonesia mengurus perubahan dari KTP fisik menjadi e-KTP, selanjutnya di era moderen saat ini Ditjen Dukcapil Kementrian Dalam Negeri telah membuat inovasi perangkat lunak atau software yaitu Identitas Kependudukan Digital (IKD) bisa juga disebut Digital ID dengan tujuan merealisasikan digitalisasi dokumen kependudukan yang saat ini digunakan oleh penduduk indonesia dalam telepon genggam (*handphone*) baik berupa foto ataupun QR Code.[3]

Dikduscapil Kabupaten Aceh Utara juga telah memanfaatkan aplikasi IKD ini dengan baik untuk pelayanan KTP. Namun, berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti di Disdukcapil Kabupaten Aceh Utara, masih teridentifikasi beberapa masalah terkait dengan kualitas pelayanan baik secara online maupun offline. Permasalahan tersebut antara lain yaitu kurangnya komputer yang digunakan untuk membantu dalam akses masuk ke aplikasi IKD. Disdukcapil Kabupaten Aceh Utara belum sepenuhnya menerima pelayanan online pada aplikasi IKD dan fitur pada aplikasi IKD belum semuanya bisa digunakan dengan maksimal.

Pembahasan mengenai masalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat banyak dilakukan dengan berbagai macam metode. *Service Quality* (servqual) dan *Teoriya Resheniya Izobreatateiskikh Zadatch* (TRIZ) juga merupakan metode yang dapat digunakan dalam melakukan analisis terhadap tingkat pelayanan. Metode Servqual digunakan untuk menganalisis terkait kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Sedangkan metode *Teoriya Resheniya Izobreatateiskikh Zadatch* (TRIZ) merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara kinerja dan harapan pengguna jasa dari masing-masing atribut yang ditawarkan sehingga dapat mempercepat menyelesaikan masalah secara kreatif dan inovatif dari atribut pelayanan tersebut. [4]

Dari masalah yang ada maka dilakukan penelitian di Disdukcapil Kabupaten Aceh Utara terhadap pelayanan yang diberikan pada menggunakan aplikasi IKD dengan menggunakan metode *service quality* dan metode TRIZ. Metode ini dapat mengetahui tingkat permasalahan yang ada serta dapat memberikan solusi untuk

permasalahan tersebut. Penggunaan metode *service quality* dan metode TRIZ diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi para patugas di instansi publik Disdukcapil dalam meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas. maka terdapat masalah yang dapat dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Aceh Utara terkait penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan metode *Service Quality* dan Metode TRIZ?
2. Bagaimana mendapatkan tingkat prioritas untuk perbaikan kualitas pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Utara terkait penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) bagi kepuasan masyarakat dengan metode TRIZ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, tujuan masalah yang ingin diselesaikan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tentang kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Disdukcapil Kabuapten Aceh Utara terkait penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang diukur berdasarkan kepuasan masyarakat dengan menggunakan metode *Service Quality* dan Metode TRIZ.
2. Mendapatkan tingkat prioritas untuk perbaikan kualitas pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Utara terkait penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) bagi kepuasan masyarakat dengan metode TRIZ.

1.4 Batasan Masalah

Agar tujuan awal penelitian tidak menyimpang maka dilakukan pembatasan masalah. yaitu sebagai berikut :

1. Sumber data pada penelitian ini berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.
2. Penelitian dilakukan untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik terkait penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.
3. Penelitian menggunakan metode *service quality* dan metode TRIZ dengan menggunakan penerapan metode kuantitatif untuk mendapatkan hasil yang diharapkan dengan membagikan kuesioner kepada masyarakat.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Disdukcapil Kabupaten Aceh Utara, penulis dan bagi seluruh pihak jurusan sistem informasi.

1. Dari hasil penelitian dapat memberikan informasi berharga bagi Disdukcapil Kabupaten Aceh Utara terkait aspek pelayanan yang diberikan terkait penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang perlu ditingkatkan. Tujuannya adalah agar masyarakat dapat merasakan kepuasan yang lebih tinggi terhadap layanan yang diberikan, dan penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan bagi Disdukcapil dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan kinerja mereka di masa mendatang.
2. Dari hasil penelitian dapat memberikan manfaat berharga dalam meningkatkan pemahaman dan wawasan penulis mengenai kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Aceh Utara. Penelitian ini diharapkan menjadi sumber inspirasi untuk penulisan karya ilmiah selanjutnya yang lebih berkualitas.
3. Dapat memberikan kontribusi berharga bagi mahasiswa dan akademisi Program Studi Sistem Informasi. Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan ilmu dan referensi yang dapat digunakan dalam penyusunan karya ilmiah terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Disdukcapil terkait penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), khususnya pada jurusan sistem informasi.