

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sekarang ini ICT (*Information and Communication Technologies*) berkembang sangat pesat. ICT tidak hanya dimanfaatkan oleh individu, tetapi juga di organisasi baik swasta maupun pemerintahan. Pemanfaatan ICT dalam sebuah pemerintahan biasanya dikenal dengan *electronic government (e-government)*. *E-government* merupakan cara yang dilakukan oleh pemerintah dalam menggunakan ICT yang paling inovatif untuk menyediakan akses yang lebih nyaman terhadap layanan dan informasi pemerintahan terhadap penduduknya [1]. Akses tersebut meliputi pengumpulan data, pengolahan data, pengelolaan informasi dan transaksi secara elektronik.

Salah satu bentuk penerapan ICT dalam *e-government* ini diantaranya adalah penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Penerapan ICT dalam administrasi kependudukan dimulai pada tahun 1996. Adapun sistem yang digunakan pada saat itu adalah Sistem Informasi Manajemen Kependudukan atau yang lebih sering disebut dengan SIMDUK. Pada masa perkembangannya SIMDUK digantikan oleh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Pada dasarnya penerapan kedua Sistem Informasi tersebut adalah sama, untuk menata administrasi kependudukan di Indonesia. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) bergerak dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan antara lain : Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta kelahiran, Akta kematian, Akta Nikah dan lain-lain.

Sampai saat ini aplikasi SIAK telah berjalan secara *online* di Indonesia, terutama pada 21 kecamatan di kota Medan. Data penduduk yang dimasukkan pada tiap kecamatan akan langsung terkirim dan masuk ke dalam *database* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melalui jaringan komunikasi yang terdapat di masing-masing kecamatan. Pendaftaran dokumen penduduk seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta kelahiran, Akta kematian, Akta Nikah dan lain-lain diberikan kepada pegawai kelurahan, pihak kelurahan memberi dokumen tersebut kepada pihak kecamatan, kemudian di *input* oleh pegawai kecamatan dengan menggunakan aplikasi SIAK yang terintegrasi langsung dengan Dinas Kependudukan

dan Catatan Sipil. Data penduduk yang telah *diinput* oleh pegawai kecamatan otomatis masuk ke dalam *database* SIAK yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Untuk proses penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Pindah antar Kecamatan dilakukan di kecamatan, sedangkan untuk Surat Kematian, Surat perkawinan, Surat Perceraian, Akte Kelahiran, Pindah Datang penduduk dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Kesuksesan suatu sistem informasi dapat dilihat dari berbagai hal antara lain melalui seberapa baik kualitas *system* (*system quality*), seberapa baik kualitas layanan (*service quality*) dan seberapa baik informasi yang diberikan (*information quality*), bagaimana tingkat pengguna (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan berbagai hal lain yang menentukan seberapa besar manfaat bersih (*net benefit*) yang dihasilkan dengan adanya sistem informasi tersebut. Dan untuk mengukur tingkat kesuksesan suatu sistem informasi harus menggunakan sebuah model.

Salah satu model yang digunakan untuk menilai kesuksesan suatu Sistem Informasi adalah model DeLone and Mclean. Model kesuksesan sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean ini menggunakan enam faktor data yang dijadikan dasar pengukuran keberhasilan suatu sistem informasi, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), intensitas penggunaan (*intention to use*) atau penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), serta manfaat bersih (*net benefit*) dari sistem informasi [2]. Didalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) sebagai variabel bebas, kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai variabel *intervening*, serta manfaat bersih (*net benefit*) sebagai variabel terikat dengan menghilangkan variabel *intervening* (*intention to use*) atau penggunaan dan (*use*). Hal ini diperkuat oleh penelitian Delone dan Mclean (2003) mengemukakan bahwa intensitas penggunaan (*intention to use*) atau penggunaan (*use*) hanya sebagai alternatif dalam penelitian mereka, dalam konteks wajib penggunaan sistem untuk menggunakan penggunaan (*use*) dikesampingkan, sebab sifat wajib menjadikan ada ataupun tidak keinginan untuk menggunakan sistem tersebut, *user* tetap harus menggunakan sistem karena sistem yang bersifat *mandatory*. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang digunakan oleh DISDUKCAPIL bersifat

mandatory sehingga salah satu variabel *intervening* dalam model Delone dan Mclean tidak dapat digunakan sebagai indikator pengukuran kesuksesan sistem informasi.

Terdapat banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengidentifikasi pengaruh-pengaruh kesuksesan suatu Sistem Informasi diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Ignatius Adrian Mastan & Wing wahyu winarno(2013) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dengan kepuasan pengguna dan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan pengguna dengan manfaat bersih. Muhammad islam salim (2014) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih. Ardhini Warih Utami & Febriliyan Samopan (2013) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.

Dalam Penelitian Philip A.E Serumaga-Zake (2016) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna tetapi kualitas informasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap manfaat bersih dan kepuasan pengguna memediasi antara kualitas sistem, kualitas layanan terhadap manfaat bersih dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Penelitian yang dilakukan oleh Lalu Afghan Muharor, Busaini, Nur Fitriah (2015) menunjukkan bahwa kualitas sistem terbukti secara empiris memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna terbukti secara empiris memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Penelitian yang dilakukan oleh Ria Ekanindya Widyaningsih (2016) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap

kepuasan pengguna, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem terhadap manfaat bersih dan kepuasan pengguna terbukti memediasi kualitas sistem terhadap manfaat bersih. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi terhadap manfaat bersih dan kepuasan pengguna tidak memediasi antara kualitas informasi terhadap manfaat bersih. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Dari beberapa hasil penelitian yang menguji ulang model DeLone and Mclean diatas yang menghilangkan salah satu variabel intervening yaitu intensitas penggunaan (*intention to use*) atau penggunaan (*use*) menunjukkan hasil yang belum konsisten. Hal ini yang mendorong peneliti untuk menguji kembali model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan Mclean. Dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Manfaat Sistem SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- 1) Apakah Kualitas Sistem (*system quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*)?
- 2) Apakah Kualitas Informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*)?
- 3) Apakah Kualitas Layanan (*service quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*)?
- 4) Apakah Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (*net benefit*)?
- 5) Apakah Kualitas Sistem (*system quality*), Kualitas Informasi (*information quality*), Kualitas Layanan (*service quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (*net benefit*) yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*).

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Penelitian ini dilakukan di Dinas kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan pada aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).
- 2) Model yang digunakan adalah DeLone dan McLean *Update IS Success Model* 2003, dengan variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Sistem (*system quality*), Kualitas Informasi (*information quality*), Kualitas Sistem (*service quality*), *variable intervening* yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan pengguna (*user satisfaction*), variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Manfaat Bersih (*net benefit*).
- 3) Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan yang menggunakan sistem SIAK.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- a) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem (*system quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*).
- b) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Informasi (*information quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*).
- c) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan (*service quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*).
- d) Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) terhadap Manfaat Bersih (*net benefit*).
- e) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem (*system quality*), Kualitas Informasi (*information quality*), Kualitas Layanan (*service quality*) terhadap Manfaat Bersih (*net benefit*) yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*).

1.4.2 Manfaat

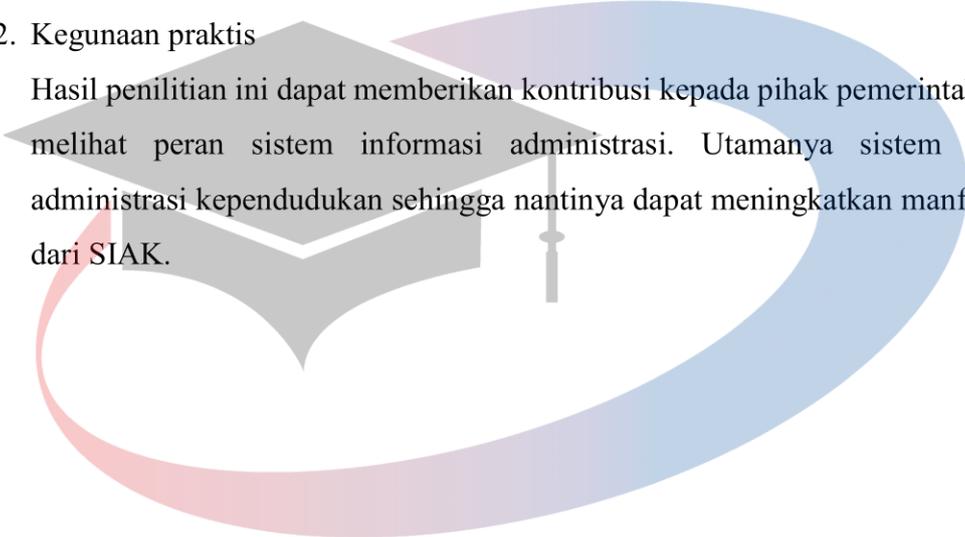
Manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan wacana penelitian empiris mengenai model kesuksesan sistem informasi (*Information System Success/IS Success 2003*) dengan model DeLone and McLean. Memberikan pertimbangan dalam pelaksanaan penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada pihak pemerintahan untuk melihat peran sistem informasi administrasi. Utamanya sistem informasi administrasi kependudukan sehingga nantinya dapat meningkatkan manfaat bersih dari SIAK.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL