

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi terus mengalami perkembangan maupun peningkatan guna membantu dan memudahkan manusia dalam menyelesaikan permasalahan maupun pekerjaan. Sistem Informasi (SI) termasuk teknologi yang mengalami perkembangan. SI dimanfaatkan oleh elemen masyarakat, instansi, dan perusahaan untuk meningkatkan produktivitas sesuai kebutuhan.

Salah satu pemanfaatan SI yang terdapat pada sektor instansi pemerintah adalah *e-government*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) DKI Jakarta menerapkan *e-government* untuk meningkatkan kualitas layanan. Pernyataan dari Budi Awaludin (2021) yang merupakan kepala dinas Dukcapil DKI Jakarta dalam (beritajakarta.id, 2021) untuk merealisasikan pemerintahan yang baik dan bersih Dukcapil DKI Jakarta akan terus melakukan peningkatan pemberian layanan masyarakat yang paling baik serta menyenangkan. Masyarakat Jakarta akan mendapatkan layanan yang sederhana, cepat, dan gratis. Untuk mewujudkan hal tersebut, inovasi layanan masyarakat yang memanfaatkan sistem informasi terus dilakukan terutama saat *Covid-19* agar layanan administrasi kependudukan berjalan dengan baik dan cepat. Inovasi layanan administrasi kependudukan yang diterapkan oleh Dukcapil DKI Jakarta salah satunya adalah aplikasi Akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan Cepat dan Akurat (ALPUKAT Betawi).

Aplikasi Alpukat Betawi diimplementasikan sejak 2019 oleh Dukcapil DKI Jakarta sebagai inovasi dalam mengurus administrasi kependudukan secara *online* dengan gratis, mudah, cepat, serta akurat yang dapat diakses melalui *mobile android (playstore)* maupun *ios (appstore)*. Selain itu, masyarakat dapat langsung mengaksesnya melalui *website* resmi Alpukat Betawi, yaitu alpukat-dukcapil.jakarta.go.id. Layanan pada Alpukat Betawi yaitu akta kelahiran dan kematian, pelayanan cetak (KTPel, KK, dan KIA), info data keluarga, duplikat/legalisir akta, akta perkawinan dan akta

perceraian (non muslim), perubahan biodata, permohonan perpindahan dan kedatangan, serta pelayanan lintas sektor.

Pada bulan Februari tahun 2020, terdapat 8.935 masyarakat Jakarta yang tercatat sebagai pengguna sistem Alpukat Betawi (beritajakarta.id, 2020). Berdasarkan data dari *playstore* bulan Oktober tahun 2021, aplikasi Alpukat Betawi telah diunduh sebanyak lebih dari 500 ribu unduhan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Alpukat Betawi mengalami peningkatan dari tahun 2020 hingga 2021. Di samping itu, pada bulan Desember 2021 *rating* aplikasi Alpukat Betawi di *playstore* sebesar 3,8 dari 5 dengan 6 ribu ulasan pengguna dan di *appstore* aplikasi Alpukat Betawi memiliki penilaian sebesar 2,1 dari 5 dengan 150 ulasan. Pada penilaian dan ulasan Alpukat Betawi di *appstore* terdapat pengguna yang memberikan ulasan bahwa aplikasi tidak dapat *login*, gagal *input* data, dan *upload* dokumen tidak berjalan di samping itu terdapat pengguna yang menuliskan aplikasi bagus dan membantu walaupun masih terdapat kendala. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak semua pengguna merasa puas akan adanya layanan Alpukat Betawi karena adanya kendala. Oleh karena itu, dibutuhkan penelitian terhadap setiap aspek kualitas aplikasi Alpukat Betawi untuk mengetahui secara detail tingkat penerimaan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Pemahaman dan manfaat sistem oleh pengguna menjadi kunci keberhasilan suatu sistem. Jika pengguna dapat mengakses dan memperoleh informasi dengan tepat, cepat serta akurat dapat dikatakan bahwa sistem tersebut berhasil diterapkan (Arifiantika, 2015). Pada penelitian terdahulu, Nasuha, (2021) dalam tesisnya menerapkan teori dan konsep kualitas produk oleh Garvin untuk melakukan analisis kepuasan pengguna pada kualitas Alpukat Betawi. Penelitian tersebut menghasilkan bahwa layanan digital Alpukat Betawi cukup baik. Akan tetapi, tingkat kepuasan pengguna belum cukup baik sebab pengguna belum merasa terbantu dan dipermudah akan layanan administrasi kependudukan secara *digital*. Menurut Masa'deh *et.al* (2015) dalam (Khairunnisa dan Yunanto, 2017) Model DeLone dan McLean termasuk model yang sering diimplementasikan untuk menilai kualitas

keberhasilan suatu sistem informasi. Model tersebut banyak digunakan untuk penelitian sistem dalam pemerintah maupun perusahaan (Rahmat, Seminar, dan Suroso, 2019).

Dengan demikian, penelitian pada skripsi ini mengenai analisis penerimaan masyarakat terhadap sistem aplikasi Akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan Cepat dan Akurat “ALPUKAT BETAWI” berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. Penelitian terhadap aplikasi Alpukat Betawi dilakukan dengan menguji keterkaitan hubungan variabel model DeLone dan McLean yang terdiri dari kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, serta manfaat bersih. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna khususnya Masyarakat DKI Jakarta Kecamatan Jatinegara dalam menggunakan sistem Alpukat Betawi sebagai sistem pengurusan administrasi kependudukan secara *online* yang diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang tepat sesuai dengan tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Alpukat Betawi. Oleh karena itu, penelitian ilmiah dalam bentuk skripsi ini berjudul **“ANALISIS PENERIMAAN MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM AKSES LANGSUNG PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN CEPAT DAN AKURAT “ALPUKAT BETAWI” BERDASARKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada skripsi ini, yaitu:

- a. Bagaimana cara menganalisis penerimaan masyarakat terhadap penggunaan sistem kependudukan Alpukat Betawi dengan pendekatan model DeLone dan McLean?
- b. Bagaimana penerimaan masyarakat DKI Jakarta terhadap penggunaan sistem aplikasi Alpukat Betawi berdasarkan pendekatan model DeLone dan McLean?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian pada skripsi ini, yaitu:

- a. Melakukan pengujian terhadap keterkaitan hubungan variabel model DeLone dan McLean untuk menentukan dan mengetahui tingkat penerimaan Masyarakat terhadap penggunaan setiap aspek kualitas aplikasi Alpukat Betawi
- b. Memberikan informasi penerimaan masyarakat terhadap penggunaan sistem Alpukat Betawi berdasarkan hasil pengujian sesuai dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat penelitian pada skripsi ini, yaitu:

- a. Peneliti
Sebagai sarana dalam mengimplementasikan ilmu pengetahuan dan kemampuan analisis terutama mengenai model DeLone dan McLean. Selain itu, dapat menambah pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman dalam melakukan penelitian.
- b. Akademisi
Sebagai sarana dalam memberikan informasi untuk menambah pengetahuan akademisi mengenai implementasi model DeLone dan McLean dalam mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.
- c. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) DKI Jakarta
Membantu Dukcapil DKI Jakarta dalam mengetahui tingkat penerimaan masyarakat dan keberhasilan sistem Alpukat Betawi. Selain itu, diharapkan dapat dimanfaatkan dalam evaluasi peningkatan dan perbaikan sistem Alpukat Betawi.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Berikut merupakan batasan ruang lingkup penelitian pada skripsi ini, yaitu:

- a. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi literatur, wawancara, dan kuesioner.

- b. Kriteria Responden kuesioner merupakan Masyarakat Kecamatan Jatinegara dengan rentang usia 17 tahun – 54 tahun dan mengetahui aplikasi Alpukat Betawi
- c. Pengukuran penelitian berfokus pada sistem Alpukat Betawi berbasis *mobile android* dan *ios*.
- d. Penelitian dan hasil akhir pada skripsi ini tidak berupa perancangan sistem
- e. Hasil akhir penelitian berupa artikel ilmiah yang berisi rekomendasi tampilan *User Interface* (UI) maupun rekomendasi lain sesuai dengan tingkat penerimaan masyarakat terhadap sistem Alpukat Betawi.

1.6 Luaran Penelitian

Berikut merupakan luaran penelitian pada skripsi ini, yaitu:

- a. Hasil analisis mengenai tingkat penerimaan masyarakat terhadap penggunaan sistem Alpukat Betawi
- b. Artikel ilmiah yang dipublikasikan ke dalam jurnal ilmiah

1.7 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan pada susunan penelitian skripsi ini, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, luaran penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II berisi uraian secara jelas dan rinci mengenai teori yang digunakan sebagai landasan penelitian skripsi ini yang berupa definisi, model, metode, teknik, prosedur, maupun *review* penelitian sebelumnya yang berkaitan dan sesuai dengan topik penelitian. Tinjauan pustaka pada skripsi ini didapatkan dari artikel ilmiah, jurnal, buku, maupun sumber resmi lainnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III berisi uraian mengenai alur penelitian, uraian tahapan penelitian, kerangka pemikiran, instrumen penelitian sesuai dengan variabel maupun indikator model DeLone dan McLean, pengolahan dan analisis data untuk mencapai tujuan penelitian, alat bantu penelitian, tempat dan waktu penelitian, serta jadwal dilakukannya penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisi uraian mengenai gambaran umum Dukcapil DKI Jakarta, hasil penyebaran kuesioner yang telah dilakukan, tahapan dalam pengolahan data, analisis data menggunakan SEM AMOS sesuai dengan variabel model DeLone dan McLean sampai mendapatkan hasil pengujian dan rekomendasi yang sesuai.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V berisi uraian mengenai kesimpulan dari hasil penelitian analisis penerimaan masyarakat terhadap penggunaan sistem Alpukat Betawi yang telah dilakukan dan memberikan saran untuk peningkatan sistem Alpukat Betawi.