

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Salah satu tugas instansi pemerintahan dalam mendata dan menerbitkan dokumen kependudukan merupakan pengertian dari administrasi kependudukan [1]. Sistem ini memiliki peran yang penting untuk pemerintahan yang berguna untuk mengelola data kependudukan [2]. Dengan adanya administrasi kependudukan diharapkan pengelolaan data di tiap daerah dapat terorganisir dan terdata sesuai dengan prosedurnya [3]. Administrasi kependudukan ini adalah salah satu instansi pemerintahan yang ada di Indonesia yang memiliki wewenang dalam mendata ataupun mengelola data penduduk Indonesia. Hampir tiap daerah di Indonesia terdapat administrasi kependudukan.

Pemerintah kita memegang peranan penting dalam menjalankan tugasnya salah satunya yaitu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakatnya. Salah satu hal yang menjadi faktor keberhasilan pemerintahan dalam menjalankan tanggung jawabnya adalah dengan melihat kepuasan masyarakat itu sendiri [4]. Salah satu perubahan yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu memanfaatkan sistem informasi dalam organisasi agar meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif. Sistem informasi diterapkan untuk mendukung kegiatan pengolahan data dan informasi pemerintahan serta dapat membantu proses kerja pemerintahan dalam pengaksesan, pengelolaan informasi maupun data dalam cakupan yang banyak dengan hasil yang akurat dan tepat [5]. Kebutuhan sistem informasi sangat membantu dalam produktivitas kerja pemerintah sehari-hari. Dengan menerapkan sistem informasi di instansi pemerintahan maka pelayanan publik yang efektif akan terwujud.

Salah satu penerapan sistem informasi di instansi pemerintahan yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Melawi. SIAK adalah suatu sistem informasi yang dirancang menggunakan standar untuk mengelola sistem administrasi kependudukan sehingga dapat tercapainya pelayanan publik yang efektif dan juga membantu bagi para petugas [3]. SIAK digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan masyarakat dalam mengurus masalah dokumen kependudukan [6]. Adapun manfaat dari penerapan SIAK yaitu hasil dari pengelolaan dan perhitungan data statistik dapat diukur sebagai penyempurnaan kebijakan serta bahan perumusan dan strategi [7].

Menurut [8], Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) memiliki tujuan yaitu:

- a. Agar bisa membantu dalam memberikan peningkatan terhadap kualitas layanan publik.
- b. Dapat memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat baik tingkat daerah maupun pusat.
- c. Proses pendataan yang dilakukan secara terukur dengan melihat sistem pengenal tunggal tetapi tetap menjamin kerahasiaan.

Manfaat penggunaan SIAK masih belum dirasakan secara maksimal dikarenakan ada beberapa kendala yang masih sering terjadi, sehingga belum mendukung tercapainya tujuan penggunaan SIAK tersebut. Seperti SIAK yang sering mengalami perubahan untuk itu operator perlu menyesuaikan diri dengan perubahan sistem tersebut. Pemerintah setempat juga minim dalam melakukan sosialisasi pelatihan kepada operator sehingga operator perlu mempelajari perubahan sistem tersebut sendiri. Selain itu, sering terjadinya kesalahan dalam penginputan data sehingga menyebabkan ada beberapa data penduduk yang tidak valid dan untuk memperbaiki data tersebut perlu melewati beberapa proses pengajuan membutuhkan waktu yang lama. Selama penggunaan SIAK di

organisasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi belum pernah melakukan pengukuran terhadap efektivitas penggunaan SIAK, padahal hal ini penting dilakukan karena kepuasan pengguna sangat berpengaruh pada efektivitas penggunaan sebuah sistem informasi [5].

Secara umum, banyak metode yang dapat digunakan dalam meneliti tingkat efektivitas suatu sistem salah satunya yaitu dengan menggunakan metode DeLone and McLean. DeLone and McLean adalah suatu model yang mengukur variabel kompleks dalam penelitian sistem informasi [9]. DeLone and McLean mengutamakan suatu kebutuhan yang digunakan untuk memvalidasi instrumen efektivitas sistem informasi yaitu dengan adanya standar yang digunakan untuk mengevaluasi antara sistem yang digunakan, *user* yang menggunakan dan organisasi yang terlibat. *Framework* ini mengukur 6 variabel kesuksesan yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna dan manfaat bersih [10]. Metode DeLone and McLean ini sudah banyak dijadikan sebagai model dalam penelitian khususnya untuk mengukur tingkat keberhasilan ataupun kesuksesan penggunaan sistem informasi [5].

## **1.2. Perumusan Masalah**

Merujuk pada latar belakang yang telah dipaparkan, maka pokok permasalahan yang dirumuskan pada penelitian ini yaitu belum pernah dilakukannya pengukuran yang valid untuk melihat tingkat efektivitas penggunaan SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.

## **1.3. Pertanyaan Penelitian**

Merujuk pada rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka muncul pertanyaan penelitian yaitu: Bagaimana menganalisis tingkat efektivitas penggunaan SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi?

#### **1.4. Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan analisis tingkat efektivitas penggunaan SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.

#### **1.5. Batasan Masalah**

Adapun batasan-batasan masalah pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Penelitian hanya melibatkan pegawai yang memiliki otoritas untuk menggunakan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).
2. Peneliti hanya menganalisis tingkat efektivitas penggunaan SIAK dalam hal pengolahan data kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.

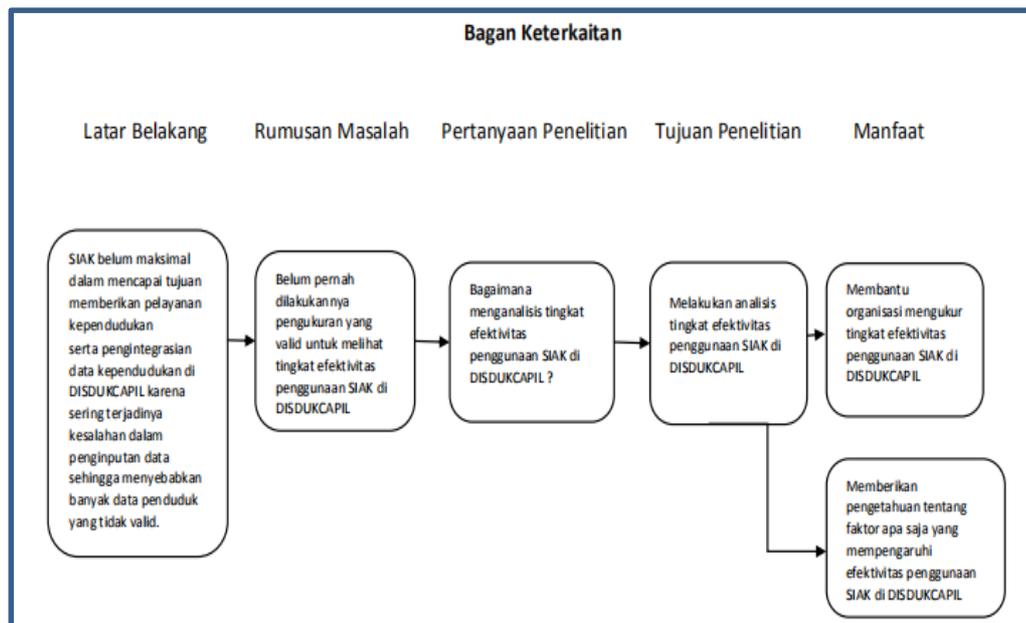
#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu organisasi mengukur tingkat efektivitas penggunaan SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.
2. Memberikan pengetahuan tentang faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas penggunaan SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi.

#### **1.7. Bagan Keterkaitan**

Bagan keterkaitan ditunjukkan mulai dari latar belakang sampai manfaat, yang dapat diamati pada Gambar 1.1 dibawah ini.



*Gambar 1.1. Bagan Keterkaitan*

