

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara yang memiliki jumlah penduduk sebanyak 272 juta jiwa pada tahun 2021 [1]. Jumlah penduduk sesuai data tersebut mengakibatkan pemerintah Indonesia membutuhkan lebih banyak tenaga ahli dalam mendata warganya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DINDUKCAPIL) yang ada di setiap kota/kabupaten. Selain untuk mempermudah pemerintah dalam mendata warganya, juga digunakan dalam menangani urusan kependudukan. DINDUKCAPIL berperan sebagai otoritas daerah di bidang administrasi kependudukan, dan menjadi salah satu komponen dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan. Kepala dinas membawahi DINDUKCAPIL dan melapor kepada Bupati melalui sekretaris daerah [2].

Konsepsi kemasyarakatan secara global meliputi empat hal yaitu konsep yang pertama kuantitas penduduk yang didalamnya terdapat jumlah penduduk, struktur penduduk dan persebaran penduduk, kedua kualitas penduduk yang didalamnya terdapat perekonomian, pendidikan, kesehatan dan agama, ketiga mobilitas penduduk, dan yang keempat administrasi kependudukan meliputi status kependudukan dan pemilikan dokumen kependudukan [3]. DINDUKCAPIL Kabupaten Banyumas, untuk mendata administrasi masyarakatnya terutama dalam melaporkan kematian menggunakan aplikasi Buku Pokok Makam pada tingkat desa dan kelurahan. Aplikasi tersebut bertujuan mempermudah dalam pelaporan kematian masyarakat Kabupaten Banyumas [3].

Kemudahan dan tertib *database* kependudukan menjadi kunci utama dalam pembuatan aplikasi, sehingga kualitas layanan yang diberikan Aplikasi Buku Pokok Makam harus selalu mengedepankan kepentingan penggunanya

atau Desa/Kelurahan. Pelayanan publik yang dilakukan perlu memperhatikan kebutuhan pengguna (Desa/Kelurahan), jika kebutuhan pengguna dapat terpenuhi maka kualitas layanan yang diberikan sudah termasuk dalam indikator yang baik. Tetapi jika belum memenuhi maka kualitas layanan belum termasuk dalam indikator yang baik dan harus dilakukan perbaikan sehingga pelayanan dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna [4]. Kualitas layanan aplikasi Buku Pokok Makam berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu Desa/Kelurahan sehingga kualitas layanan harus bisa memenuhi kepuasan pengguna agar Aplikasi Buku Pokok Makam termasuk dalam indikator baik. Tujuan dari pembuatan Aplikasi Buku Pokok Makam adalah untuk mempermudah pelayanan publik, maka pengguna harus mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Untuk dapat menilai kualitas layanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diperlukan pemahaman mengenai bagaimana *output* yang dihasilkan [4].

Sebelum penggunaan aplikasi Buku Pokok Makam pelayanan yang dilakukan masih manual. Pelayanan yang masih manual membuat pelaporan masih kurang optimal, karena pelaporan tergantung dari jenjang dibawahnya. Pada Buku Pokok Makam penduduk dilakukan oleh warga dengan melapor kepada ketua Rukun Tetangga (RT), ke Desa/Kelurahan dan dilanjutkan ke Kecamatan kemudian diteruskan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas. Sehingga berakibat pada *database* kependudukan yang ada di Desa/Kelurahan dan kecamatan tidak sinkron dengan yang berada di DINDUKCAPIL Kabupaten Banyumas. *Database* yang tidak sinkron dapat menyebabkan orang yang telah meninggal masih tercantum dalam daftar penerima bantuan maupun dalam pemilihan umum dan dapat berpengaruh pada jumlah penduduk yaitu jumlah penduduk dalam data kependudukan tidak sesuai dengan jumlah penduduk pada kenyataannya [3]. Selain hal tersebut, karena aplikasi Buku Pokok Makam ini merupakan aplikasi baru yang digunakan dalam pelaporan kematian yang tadinya manual berganti menjadi sistem. Selain karena aplikasi baru, dari hasil survei mengenai kendala apa saja

yang dialami selama memakai layanan Aplikasi Buku Pokok Makam, ada beberapa kendala seperti berikut ini :

1. Login dilakukan dengan menggunakan NIK salah satu pegawai desa, sehingga apabila pegawai tersebut berhalangan hadir, maka pelaporan kematian akan ditunda.
2. Proses pengajuan akta kematian sering terlambat tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
3. Tidak ada pemberitahuan mengenai proses pengajuan.
4. Loading terlalu lama dan terkadang masih eror ketika digunakan.
5. Akte kematian dan kartu keluarga terbaru tidak terlampir di Aplikasi Buku Pokok Makam ataupun email.
6. Proses pengunggahan foto masih sering error.

Berdasarkan permasalahan diatas, diperlukan analisis untuk mengetahui tingkat kualitas layanan pada aplikasi Buku Pokok Makam apakah layanan yang diberikan aplikasi Buku Pokok Makam sudah sesuai atau belum, dan untuk mengetahui dimensi apa saja yang perlu ditingkatkan sehingga pengguna atau Desa/Kelurahan mendapatkan kenyamanan dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi Buku Pokok Makam. Analisis kualitas layanan pada aplikasi Buku Pokok Makam dapat menggunakan metode *Electronic Service Quality (E-SERVQUAL)*. Metode *E-SERVQUAL* merupakan pengembangan dari *Service Quality* yang diterapkan melalui jaringan internet [5]. Metode *E-SERVQUAL* digunakan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet. Pada penelitian ini menggunakan tujuh dimensi dalam *E-SERVQUAL* yang dibagi menjadi dua yaitu, *E-S-QUAL (E-Core-Service Quality Scale)* dan *E-RecS-QUAL (E-Recovery-Service Quality scale)* yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan elektronik yang diberikan [6].

Berdasarkan penjelasan permasalahan diatas, maka akan dilakukan penelitian kualitas layanan aplikasi Buku Pokok Makam menggunakan metode *Electronic Service Quality (E-SERVQUAL)* sehingga kinerja yang diberikan oleh aplikasi Buku Pokok Makam dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Banyumas dapat ditingkatkan lagi. Maka dari itu dilakukan penelitian yang berjudul **PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI BUKU POKOK MAKAM MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL*** (Studi Kasus: Desa-Desa Sekitar Banyumas).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah mengenai kualitas layanan aplikasi Buku Pokok Makam yang perlu dianalisa karena aplikasi ini merupakan aplikasi baru sebagai pengganti pelayanan manual dan masih ada beberapa kendala yang telah disebutkan pada latar belakang. Sehingga diperlukan analisa kualitas layanan pada aplikasi Buku Pokok Makam Kabupaten Banyumas menggunakan metode *E-SERVQUAL* untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi Buku Pokok Makam berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu untuk dapat membantu dalam data administrasi kependudukan terutama dalam pelaporan kematian.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang diatas, maka pertanyaan dalam penelitian adalah :

1. Bagaimana kualitas layanan pada aplikasi Buku Pokok Makam berpengaruh terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *E-SERVQUAL*?
2. Dimensi apa saja yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan dalam aplikasi Buku Pokok Makam?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yang akan dicapai sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui hasil dari pengukuran kualitas layanan aplikasi Buku Pokok Makam terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *E-SERVQUAL*.
2. Untuk mengetahui dimensi apa saja yang dapat ditingkatkan dan dilakukan perbaikan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah pada objek ini diberikan agar penelitian yang dikerjakan tidak menyimpang dalam proses penelitiannya. Batasan masalah yang diberikan sebagai berikut :

1. Aplikasi yang akan dievaluasi adalah aplikasi Buku Pokok Makam Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas yang digunakan oleh Desa/Kelurahan.
2. Responden dari penelitian ini adalah Desa/Kelurahan Kabupaten Banyumas yang menggunakan aplikasi Buku Pokok Makam.
3. Sample data menggunakan Rumus Slovin.
4. Penelitian dilakukan hanya sebatas mengukur kualitas layanan dan memberikan usulan mengenai dimensi yang perlu ditingkatkan pada Aplikasi Buku Pokok Makam.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang akan dilakukan adalah :

1. Bagi Peneliti
Manfaat dari penelitian ini adalah menambah wawasan, melatih kemampuan berpikir, dan menulis bagi peneliti dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari. Selain itu, menambah referensi terkait metode yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan dalam *website*.
2. Bagi Pengelola (DINDUKCAPIL)
Manfaat dari penelitian adalah untuk mengetahui respon Desa/Kelurahan terhadap kinerja aplikasi Buku Pokok Makam. Selain itu, memberikan gambaran dimensi yang perlu ditingkatkan dengan harapan agar dapat memberikan layanan yang lebih baik lagi.
3. Bagi Pengguna (Desa/Kelurahan)
Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber informasi bagi Desa/Kelurahan agar dapat memahami kualitas layanan aplikasi Buku Pokok Makam.