BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Administrasi kependudukan merupakan salah satu layanan dasar yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini mencakup pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El), akta kelahiran, akta kematian dan berbagai dokumen kependudukan lainnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) sebagai institusi yang bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi kependudukan mempunyai tugas melaksanakan kewenangan daerah di bidang pengelolaan administrasi kependudukan [1].

Dalam menjalankan fungsinya untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam bidang administrasi kependudukan Dinas Dukcapil Kabupaten Way Kanan telah mengembangkan sistem layanan berbasis *online* yang disebut Sistem Layanan Dokumen *Online* Kependudukan (SILAKU OKE). SILAKU OKE menyediakan berbagai layanan seperti pembuatan KK, KTP El, Kartu Identitas Anak (KIA) dan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI). Sistem ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Melalui SILAKU OKE masyarakat dapat mengurus dokumen tanpa harus datang langsung ke Dinas Dukcapil sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.

Meskipun dirancang untuk memudahkan, pengalaman pengguna dalam memanfaatkan SILAKU OKE menunjukkan variasi yang signifikan. Beberapa pengguna melaporkan kemudahan dalam penggunaan sistem, sementara yang lain menghadapi kendala teknis seperti antarmuka yang kurang intuitif, kesulitan navigasi, atau keterbatasan informasi yang disajikan secara digital. Selain itu, terdapat keluhan dari sebagian pengguna mengenai lamanya proses pembuatan dokumen melalui SILAKU OKE, yang pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap sistem. Selain itu, faktor non-teknis seperti persepsi terhadap manfaat yang diperoleh, tingkat kepercayaan terhadap sistem, dan sikap pengguna turut mempengaruhi kepuasan serta minat untuk terus menggunakan layanan ini. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun SILAKU OKE dirancang untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, tidak semua pengguna merasakan manfaat

tersebut secara konsisten. Kondisi ini menuntut analisis mendalam terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan layanan ini.

Dalam konteks tersebut, penggunaan kerangka kerja *Technology Acceptance Model (TAM)* menjadi sangat relevan. TAM menjelaskan bahwa penerimaan teknologi sangat dipengaruhi oleh dua variabel utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) [2][3][4]. Dengan menerapkan TAM, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana kedua variabel tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan dan keberlanjutan penggunaan SILAKU OKE oleh masyarakat.

Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap SILAKU OKE dengan menggali aspek kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, serta kepercayaan pengguna. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi Dinas Dukcapil untuk mengembangkan sistem layanan yang lebih *responsif* terhadap kebutuhan masyarakat serta dapat memperbaiki kelemahan yang ada, sehingga dapat mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih berkualitas. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini diberi judul "Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Sistem Layanan *Online* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan Menggunakan *Technologi Acceptance Model (TAM)*.

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang teridentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Adanya keluhan pengguna terkait kinerja sistem yang kurang optimal.
2. Tingkat penggunaan SILAKU OKE oleh masyarakat relatif rendah.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada hal-hal sebagai berikut.

1. Penelitian berfokus pada penggunaan SILAKU OKE yang diterapkan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Way Kanan
2. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat yang telah menggunakan SILAKU OKE.

3. Jenis layanan yang akan diteliti adalah layanan online administrasi kependudukan yang tersedia melalui SILAKU OKE.
4. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah TAM

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan dalam latar belakang, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan layanan SILAKU OKE
2. Menganalisis pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan (*perceived ease of use* dan *perceived usefulness*) terhadap tingkat kepuasan pengguna.
3. Memberikan rekomendasi strategis kepada Dinas Dukcapil untuk meningkatkan penerimaan dan efektivitas SILAKU OKE.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut.

1. Memberikan kontribusi dalam memahami bagaimana *perceived usefulness, perceived ease of use*, sikap, dan niat mempengaruhi penggunaan aktual dalam konteks layanan administrasi kependudukan berbasis digital.
2. Memberikan informasi yang berguna untuk meningkatkan kualitas layanan SILAKU OKE dengan memperbaiki faktor-faktor yang masih menjadi kendala, seperti pengalaman pengguna dan sosialisasi manfaat sistem.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai penelitian ini, berikut disajikan sistematika pembahasan secara umum..

1. Bab I Pendahuluan

Pada bagian ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

   Dalam bab ini menjelaskan tentang penelitian terkait dan landasan teori yang digunakan untuk sebagai acuan dalam analisis penerimaan sistem layanan online pada Dinas Dukcapil Kabupaten Way Kanan menggunakan TAM.

3. Bab III Metodelogi Penelitian

   Bagian ini menjelaskan langkah-langkah yang akan dilakukan, alat, dan bahan yang digunakan dalam analisis penerimaan sistem layanan online pada Dinas Dukcapil Kabupaten Way Kanan menggunakan TAM.

4. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

   Bab ini menguraikan hasil-hasil penelitian dan pembahasannya.

5. Bab V Kesimpulan dan Saran

   Bab ini merangkum pokok-pokok hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk penelitian selanjutnya.