BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sejalan dengan perubahan waktu, pada saat ini telah dilakukan usaha-usaha yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kehidupan manusia dengan memanfaatkan dan mengoperasikan sistem informasi yang berbasiskan komputer. Sistem informasi ini tidak lepas dari sejarah perkembangan komputer. Dengan berkembangnya zaman, keperluan untuk memperoleh informasi semakin penting, sehingga diperlukan teknologi agar informasi yang diperoleh dapat diterima dengan cepat.

Kebutuhan informasi di zaman yang serba canggih seperti sekarang ini tentunya akan menjadi sangat penting. Jenis dan kapasitas informasi yang diperlukan pun tentu akan berbeda satu sama lain. Tidak sedikit orang menggunakan informasi sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan dan informasi tersebut digunakan sebagai bahan untuk memperoleh hasil pencarian dari suatu pokok permasalahan dalam penelitian yang akan di analisis dan hasilnya akan di informasikan kepada publik. Penginformasian tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya adalah dengan melalui komputer sebagai media atau alat penyampaian informasi. Dengan menggunakan komputer, kita dapat memilih berbagai aplikasi yang akan kita gunakan dalam penyampaian informasi. Dengan sistem terkomputerisasi yang bertujuan untuk

meningkatkan mutu dan kualitas suatu informasi, diharapkan hasilnya akan memberikan solusi dalam pengembangan penyampaian informasi.

Sama halnya dengan yang penulis jumpai pada Kantor Kecamatan-Kecamatan yang berada di Kabupaten Bandung pada saat ini sudah mulai berjalan . Adapun sebuah program aplikasi / *software* yang dimiliki oleh Kantor Pemerintahan Kecamatan-Kecamatan yang berada di Kabupaten Bandung adalah Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Sebelum Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) diterapkan pada Kantor Kecamatan terlebih dahulu memakai Sistem Informasi dan Kependudukan (SIMDUK) .Sistem ini masih dilakukan secara manual,diantaranya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP),Kartu Keluarga (KK) dan dimana apabila masyarakat asli yang hendak membuat atau memperpanjang KTP petugas Kecamatan haruslah mencocokan terlebih dahulu syarat-syarat yang dibawa oleh pemohon dengan berkas atau data yang sudah ada,dan apabila pemohon tersebut hendak membuat KTP dikarnakan status pemohon warga baru,maka pemohon haruslah membawa surat pengantar dari kecamatan atau kelurahan tempat asal yang menyatakan bahwa pemohon benar-benar telah pindah dari tempat tersebut,supaya tidak terjadi kasus warga yang mempunyai KTP ganda.Begitu pun jika petugas mendapati pemohon hendak membuat KK maka petugas haruslah mencocokan terlebih dahulu

formulir pendaftaran dan syarat-syarat lainnya dengan data yang sudah ada dan meminta surat pengantar dari tempat asalnya.

Dengan seiring perkembangan zaman yang serba canggih ini maka Pemerintah Daerah Kab Bandung pun memberikan kebijakan untuk membuat *software* yang bisa mempermudah pekerjaan para pengawai Kecamatan yang berada di daerah Kab Bandung untuk lebih mempermudah dan dalam rangka meningkatkan kinerja dan kualitas pelanyanan terhadap masyarakat dalam pembuatan KTP dan KK.

Setelah memakai Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan maka pengerjaan dan pelanyanan pembuatan KTP dan KK tidaklah rumit seperti saat menggunakan Sistem Informasi Kependudukan (SINDUK),setelah memakai (SIAK) maka jika ada masyarakat yang hendak memperpanjang KTP maka petugas hanya mencocokan persyaratan yang di ajukan oleh pemohon dengan data yang ada pada *database* ,jika datanya sesuai dengan *database* maka petugas bisa langsung membuatnya dan jika data yang didapat tidak sesuai dengan yang ada di *database*,maka petugas tinggal mencocokannya sesuai dengan KTP si pemohon,dan apabila si pemohon tersebut hendak membuat KTP baru maka petugas tinggal memasukan data pemohon yang baru tersebut di *database*,begitupun dengan pembuatan KK petugas hanya mencocokan data KK yang dibawa pemohon dengan data yang ada pada *database*,dan apabila si pemohon tersebut hendak membuat KK baru maka petugas tinggal memasukan data pemohon yang baru tersebut di *database*.setelah

data penduduk yang terdapat di *database* sudah bayak dan sudah tidak bisa menampung maka data yang sudah ada di *transfer* ke Dinas Sosial,Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

Setelah kita mengetahui sedikit perjalanan atau sejarah prosedur pembuatan KTP dan KK sebelum dan sesudah di bangunnya Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan maka kita sudah mendapatkan sedikit gambaran bagaimana Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan cukup membantu pengawai dalam melakukan tugas dan melanyani masyarakat yang hendak pembuatan KTP dan KK.maka penulis akan mencoba menganalisis Program Aplikasi Sistem Informasi Administrsi Kependudukan untuk mengukur sejauhmana kepuasan pegawai *(user)* setelah hadirnya *software* Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kantor Kecamatan.

Pengukuran tersebut hanya dalam rangka untuk meningkatkan mutu pelanyanan terhadap masyarakat.Dari uraian di atas maka penulis akan mencoba melakukan penelitian untuk membahas seberapa besar manfaat yang dirasakan oleh pegawai Kecamatan dengan adanya Program Aplikasi (SIAK),yang disusun menjadi satu karya ilmiah yang berjudul: **PENGARUH PENERAPAN PROGRAM APLIKASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) TERHADAP KEPUASAN PEGAWAI *(USER)* PADA KANTOR KECAMATAN DI KABUPATEN BANDUNG.**

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam penulisan ini, lingkup permasalahan hanya mencakup Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan khususnya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka penulis menemukan masalah yaitu masih belum optimalnya (belum diterapkan secara *Online*) penggunaan Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang di terapkan pada Kecamatan-Kecamatan di Kabupaten Bandung.

1.2.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah di uraikan di atas maka penulis akan menguraikan beberapa permasalahan,antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang sedang berjalan di Kantor Kecamatan.
2. Bagaimana tanggapan pegawai *(user)* terhadap Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
3. Sejauh mana kepuasan pegawai *(user)* dengan di terapkannya *software* Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
4. Seberapa besar pengaruh Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dapat diterima pegawai *(user).*

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Lebih mengenal Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang di terapkan di Kantor Kecamatan.
2. Sebagai bahan perbandingan antara teori yang di dapat di bangku kuliah dengan implementasi yang diterapkan di lapangan
3. Sekaligus data tersebut digunakan untuk analisa penyusunan skripsi dalam menyelesaikan jenjang pendidikan S1 jurusan Manajemen Informatika Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang sedang berjalan di Kantor Kecamatan saat ini.
2. Untuk mengetahui tanggapan Pegawai terhadap Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
3. Untuk mengetahui kepuasan pegawai *(user)* Kecamatan setelah diterapkannya Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Program Aplikasi SIAK dapat diterima oleh Pegawai *(user)*

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini terbagi menjadi 2 yaitu kegunaan praktis dan kegunaan akademis,dan penelitian yang telah lakukan ini harapkan bisa bermanfaat bagi pembaca.

1.4.1 Kegunaan Praktis

1 Perusahaan

Dengan adanya Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini diharapkan perusaan dapat mensosialisasikan dan memberikan gambaran tentang Program Aplikasi ini kepada para karyawannya.

2 Karyawan

Dengan adanya Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini diharapkan pegawai dapat memberikan penilaian terhadap Program Aplikasi tersebut sehingga terdapat informasi tentang tingkat kepuasan dalam pemakaian Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang sedang di berjalan di perusahaan.

3 Penulis

Menambah wawasan serta pengetahuan terutama yang berhubungan dengan Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

4 Pembaca

Dengan adanya penelitian ini diharapkan pembaca mendapatkan informasi yang baru tentang Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

1.4.2 Kegunaan Akademis

1 Penulis

Pengalaman dan pengetahuan tentang Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan bisa menjadi bahan perbandingan antara teori yang di peroleh di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada dilapangan.

2 Peneliti lain.

Dapat menambah wawasan bagi pembaca serta dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang hendak melakukan penelitian

3 Pengembanggan ilmu

Dengan hasil penelitian ini diharapkan bagi penulis umumnya dan bagi pembaca khususnya dapat membandingkan antara mata perkuliahan yang ada di Manajemen Informatika dengan keadaan yang terjadi di lapangan,dan bisa membandingkannya sehingga terdapat informasi yang dapat menguntungkan semua pihak.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya mengambil 4 Kecamatan dari 31 kecamatan yang berada di Kabupaten Bandung.
2. Sebagai pertimbangan peneliti mengambil 2 kecamatan yang berada di pedesaan pedesaan dan 2 kecamatan yang berada di wilayah perkotaan.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang di ambil setelah adanya program aplikasi SIAK (*Cross Section*).

1.6 Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis

Berikut ini adalah kerangka pemikiran dan hipotesis yang akan di angkat dalam penelitian ini.

1.6.1 Kerangka pemikiran

Dalam rangka untuk mewujudkan dan mengoptimalkan kinerja para pengawai pada Kantor Kecamatan yang berada di Kabupaten Bandung dalam hal Pembuatan Kartu Tanda Kependudukan dan Pembuatan Kartu Keluarga maka di buatlah suatu program aplikasi yang dimanakan Program Aplikasi Sistem Informasi Administrsi Kependudukan (SIAK).

Sistem Informasi pada suatu sistem meliputi,masukan data (*input*) yang kemudian diolah melalui suatu model dalam pemrosesan data, hasil informasi akan diatangkap kembali sebagai suatu *input* dan seterusnya, sehingga membentuk siklus informasi

yang dapat diperoleh dari sistem informasi sebagai sistem khusus dalam organisasi untuk mengolah informasi tersebut.

Adapun pegertian Sistem Informasi menurut Azhar Susanto (2004:61) adalah:

> "Sistem informasi adalah kumpulan dari sub-sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna".

Menurut Undang-Undang No 23.Tahun 2006 Pengertian Sistem Informasi Administrasi Dana Kependudukan (SIAK) adalah:

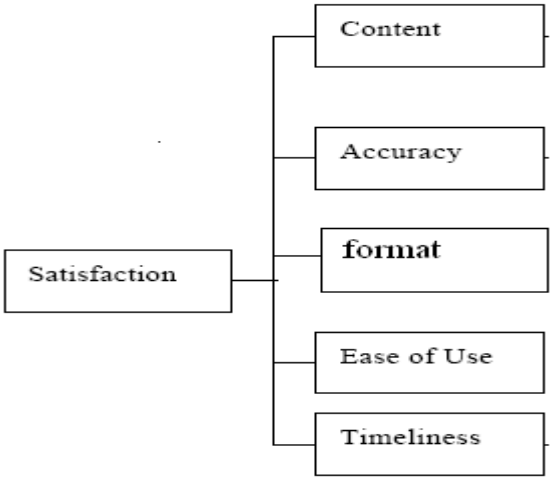
> " Sistem Informasi Yang Memamfaatkan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Untuk Memfasilitasi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Di Tingkat Penyelenggara Dan Instansi Pelaksanaan Sebagai Satu Kesatuan".

Penilaian kepuasan pada dasarnya merupakan faktor kunci pada suatu organisasi untuk mengembangkan organisasinya tersebut.Oleh karna dengan adanya kebijakan Pemerintahan dalam menggunakan *software* Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Kantor Kecamatan maka penilaian kepuasan pegawai (user) yang mengalami dampak program tersebut harus di ukur untuk mengetahui seberapa besar kepuasan yang di dapat oleh pegawai (user).

Kepuasan kerja adalah perasan dan penilaian seorang atas pekerjaannya,khususnya mengenai kondisi kerjanya, dalam

hubungannya dengan apakah pekerjaanya mampu memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginannya (Umar2003:213).

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. definisi *end user computing satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam mengguanakan sistem tersebut (Doll,1988 dan Torkzadeh,1991:258)



Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi ukuran dengan metode end user computing satisfaction menurut Doll & Torkzadeh

1. Dimensi *Content* yaitu mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem.

2. Dimensi *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
3. Dimensi *Format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan Program Aplikasi itu sendiri
4. Dimensi *Ease Of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. Dimensi *Timeliness* yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Adapun pengertian yang dinyatakan oleh Juran (1993:3) bahwa kualitas adalah kepuasan.

$$S = \frac{P}{E}$$

P : Performance

E : Expeeticion

S :Stafication

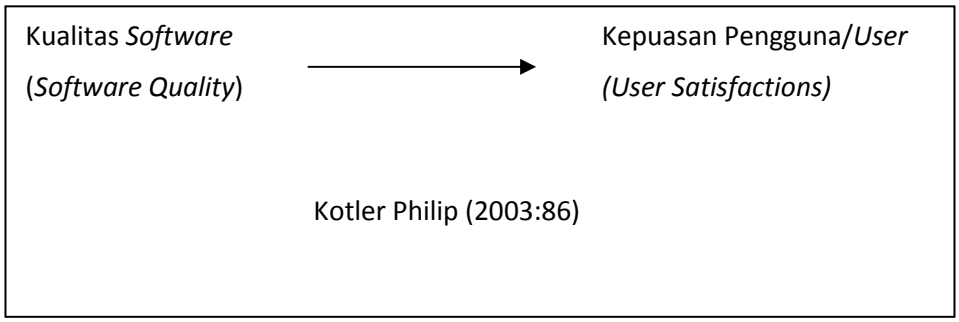
S < 1 = Tidak Puas

S = 1 = Puas

S $\geq$ 1 = Sangat Puas

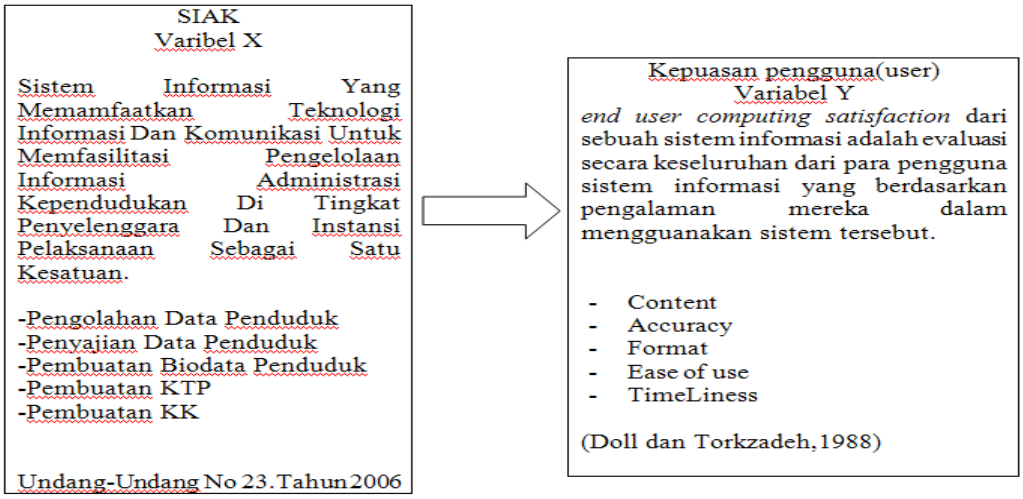
Menurut Kotler Philip (2003 :86), Bila harapan seorang pengguna terhadap suatu produk tercapai, maka pengembangan produk selanjutnya akan lebih mudah untuk mempertahankan dan mendapatkan pengguna yang setia terhadap produk tersebut.

Dapat kita lihat teori penghubung antara Kualitas *Software* dengan Kepuasan Pengguna/*User*.



Gambar 1.1
Teori penghubung
antara X (Program Aplikasi) terhadap Y (Kepuasan user)

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan teori penghubung diatas maka dirumuskan paradigma mengenai pengaruh Paradigma Program Aplikasi SIAK terhadap Kepuasan pegawai (user) pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Bandung.



Gambar 1.2
Paradigma Program Aplikasi SIAK dengan Kepuasan pegawai (user)

1.6.2 Hipotesis

Hipotesis dapat dikatakan sebagai pendugaan sementara mengenai hubungan antar variabel yang akan diuji kebenarannya. Karena sifatnya dugaan, maka hipotesis hendaknya mengandung implikasi yang lebih jelas terhadap pengujian hubungan yang dinyatakan menurut Nazir (2005) hipotesis tidak lain dari jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris.

Menurut Kerlinger(Nazir, 2005:151) menyatakan bahwa hipotesis adalah pernyataan yang bersifat terkaan dari hubungan antara dua variable atau lebih.

Ciri-ciri hipotesis yang baik menurut Furchan adalah :

1. Hipotesis harus mempunyai daya penjelas.

2. Hipotesis harus menyatakan hubungan yang diharapkan ada di antara variabel-variabel.
3. Hipotesis harus dapat diuji.
4. Hipotesis hendaknya konsisten dengan pengetahuan yang sudah ada.
5. Hipotesis hendaknya dinyatakan sederhana dan seringkas mungkin.

Hipotesis statistik dirumuskan dengan simbol-simbol statistik, dan antara hipotesis nol(Ho) dan alternatif selalu dipasangkan. Dengan dipasangkan itu maka dapat dibuat keputusan yang tegas, mana yang diterima dan mana yang ditolak.

Bertitik tolak dari pengertian di atas,maka dapat dirumuskan hipótesis penelitian sebagai berikut:

” Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi dan Kependudukan pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Bandung berpengaruh terhadap kepuasan pegawai”.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian merupakan tempat dimana penulis melakukan penelitian yang tidak lain bertujuan untuk memperoleh data-data dan informasi yang diperlukan dalam melakukan penelitian.

1.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Cileunyi,Kantor Kecamatan Rencaekek,kantor Kecamatan Solokan Jeruk,kantor Kecamatan Mayalaya.

1.7.2 Waktu penelitian

Adapun waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan Maret 2010 sampai dengan bulan Juli 2010. Adapaun rencana kegiatan yang akan dilakukan selama waktu tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jadwal Kegiatan Penelitian

Keterangan	Tahun 2010																					
	Februari		Maret				April				Mei				Juni				Juli			
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Sosialisasi Usulan Proposal																						
Pengumpulan Data 1. Studi Literatur 2. Draft laporan awal 3. Pembuatan Kuesioner 4. Uji Coba Kuesioner																						
Pengolahan Data 1. Penyerahan Keseluruhan Kuesioner 2. Pengumpulan Kuesioner 3. Input Data 4. Pengolahan Data																						
Analisis Data 1. Hasil Kuisioner dan Pembahasan 2. Draft laporan																						
Laporan Akhir																						