

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

e-KTP merupakan kartu identitas warga Negara Indonesia. Pada proses pembuatannya tidak dapat dilihat dari proses kesederhanaan. Tetapi menempatkan posisi para petugas untuk melayani dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat masih merasa kurang puas terhadap pelayanan pembuatan e-KTP yang diberikan oleh petugas Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo. Program Elektronik Kartu Tanda Penduduk (selanjutnya disingkat e-KTP) dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan manggandakan KTP-nya.

Program pembuatan e-KTP ini adalah langkah maju dari pemerintah Indonesia yang dimaksudkan untuk pendataan penduduk Indonesia yang tersebar di berbagai pulau di Indonesia. Sehingga program pembuatan e-KTP dengan menggunakan TI ini menjadikan pemerintah lebih mudah dalam pendataan penduduk. Pemanfaatan chip, jelasnya, juga didukung teknologi biometrik yang mampu mengidentifikasi ketunggalan identitas penduduk melalui tiga jenis data biometrik yakni foto wajah, 10 sidik jari, dan dua iris mata. Dengan teknologi ini, upaya mengubah data seperti nama, alamat, tempat tanggal lahir dan lainnya tidak akan berhasil. Satu orang

hanya bisa mendaftar sekali dan hanya mendapat satu KTP. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembuatan e-KTP antara adalah petugas Kelurahan serta warga (Pembuat e-KTP).

Analisis sistem ini menggunakan metode analisis *End User Computer Satisfaction*. *End User Computer Satisfaction* adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Model analisis *End User Computer Satisfaction* ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Analisis dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepada kepuasan (satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi keakuratan, ketepatan waktu dan kepuasan penduduk dalam penggunaan sistem.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

Bagaimana cara menganalisis sistem pembuatan e-KTP di Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo dengan menggunakan metode *End User Computer Satisfaction*

Apakah dimensi keakuratan dan tepat waktu mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi

## **1.3. Pembatasan Masalah**

Agar dapat memberikan gambaran yang jelas dan tidak menyimpang dari apa yang telah diuraikan dalam latar belakang masalah, maka penulis hanya membatasi pada Analisis Pemuatan e-KTP Di Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo

dengan Menggunakan Metode *End User Computer Satisfaction*. Sistem yang akan dianalisis merupakan sistem pembuatan e-KTP yang meliputi:

1. Faktor apa saja yang menghambat dalam proses pembuatan e-KTP?
2. Bagaimana tanggung jawab petugas terhadap penginputan data masyarakat, dengan menggunakan metode *End User Computer Satisfaction*
3. Bagaimana kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan.
4. Seberapa erat hubungan antara sistem yang berjalan dengan sikap persepsi dan penerimaan pengelola yang menjalankan sistem.

#### **1.4. Tujuan Skripsi**

Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan analisis sistem pembuatan e-KTP di Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo dengan menggunakan metode *End User Computer Satisfaction*

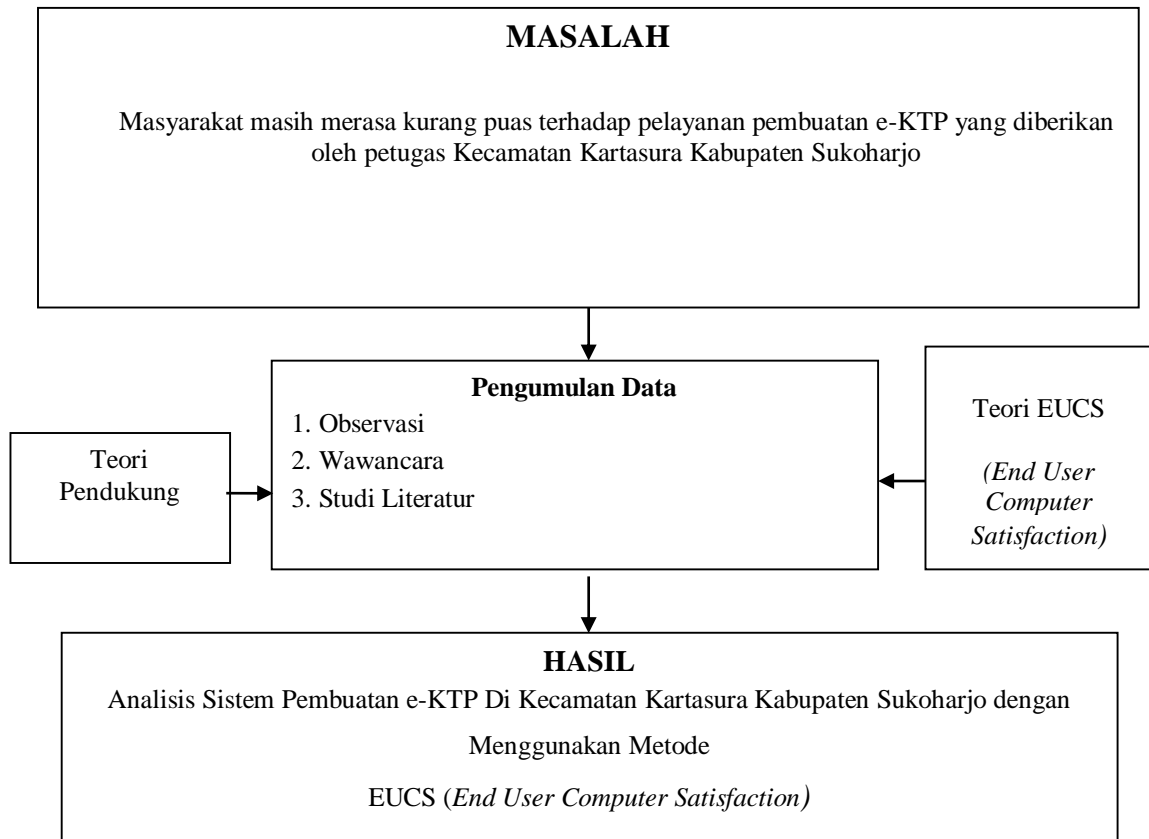
#### **1.5. Manfaat Skripsi**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik pihak akademik, instansi, maupun bagi penulis sendiri. Adapun manfaat tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
  - a. Penulis dapat melakukan analisis sistem e-KTP dengan metode *End User Computer Satisfaction*

2. Bagi Akademik
  - a. Menghasilkan referensi untuk membantu mahasiswa semester bawah yang akan menyusun laporan Skripsi.
  - b. Sebagai sarana untuk mengukur sejauh mana pemahaman dan penguasaan materi kuliah yang diberikan
3. Bagi Institusi.
  - a. Untuk kedepannya dapat menghasilkan sistem yang dapat memperkokoh pondasi sistem yang sudah berjalan
  - b. Memberikan pemahaman dan pelayanan cepat pada masyarakat dengan sistem yang digunakan
4. Bagi Pembaca
  - a. Sebagai perbandingan pembaca yang ingin menjadikan referensi dalam menentukan topik untuk menyusun Skripsi di kemudian hari.
  - b. Mendapatkan ilmu pengetahuan dalam bidang IT.

## 1.6. Kerangka Pikiran



Gambar1.1 Skema kerangka pikir analisis sistem pembuatan e-KTP Di Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo dengan menggunakan metode *End User Computer Satisfaction*

## 1.7. Sistematika Penulisan

Pembuatan skripsi ini meliputi enam bab, yang masing-masing menjelaskan:

### BAB I. PENDAHULUAN

Berisi : Latar Belakang, Rumusan Masalah, Pembatasan Masalah, Tujuan Skripsi, Manfaat Skripsi dan Kerangka Pikir

## BAB II. LANDASAN TEORI

Berisi : Analisis, Sistem, EUCS (*End User Computer Satisfaction*), Penelitian Yang Telah Dilakukan, Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo.

## BAB III. METODE PENELITIAN

Berisi : Metode Pengumpulan Data, Kerangka Pemikiran Teoritis, Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel, Indikator Variabel Penelitian, Teknik Pengambilan Data, Teknik Analisis Data.

## BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Berisi : Profil Kecamatan, Struktur Organisasi, Visi, Misi, Tugas, Fungsi, Program Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), Penerapan Metode End User Computer Satisfaction (EUCS) Pada Sistem Pembuatan e-KTP di Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo

## BAB V. PEMBAHASAN

Berisi : Deskripsi Objek Penelitian, Profil Responden dari Kuesioner yang Masuk, Tools Pengujian Data, Pengolahan Data, analisis Hasil Penelitian.

## BAB VI. PENUTUP

Berisi : Kesimpulan dan Saran