

Analisis Efektifitas Sistem Informasi E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dispendcapil) Minahasa Utara

Effectivity Analysis of e-Ktp Information System at Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dispendcapil) North Minahasa

¹Jein Rewah

¹Program Studi Sistem Informasi, Universitas Klabat, Airmadidi
e-mail: 1jein.rewah@unklab.ac.id

Abstrak

Keberhasilan penerapan sistem informasi (SI) perlu diukur dengan melihat efektivitas dari SI dalam mendukung strategi bisnis organisasi, meningkatkan struktur dan budaya dalam organisasi, serta bagaimana SI dapat meningkatkan nilai bisnis dari pelanggan terhadap organisasi tersebut. Oleh sebab dibutuhkan untuk pengukuran penerapan SI e-KTP di DISPENCAPIL Minahasa Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah TQM dan teknik statistik menggunakan regresi sederhana dan regresi berganda untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari lima variabel independen hanya satu variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap SI e-KTP yaitu Tangibel. Secara serentak juga menunjukkan bahwa kelima variabel independen tidak berpengaruh terhadap SI e-KTP. Hasil ini menunjukkan bahwa ada ketimpangan dalam penerapan SI e-KTP sehingga dibutuhkan penelitian yang lanjut untuk mengetahui faktor yang menyebabkan ketimpangan ini.

Keywords : *Sistem Informasi, Total Quality Management, e-KTP, DISPENCAPIL, MINUT*

Abstract

The successful implementation of information systems (IS) needs to be measured by looking at the effectiveness of the IS in supporting the organization's business strategy, improving the structure and culture within the organization, and how IS can increase the business value of the customers to the organization. Therefore, it is necessary to measure the application of IS e-ID card in North Minahasa DISPENCAPIL. The method used in this research is Total Quality Management (TQM), and statistical techniques using simple regression and multiple regression to see the effect of independent variables on the dependent variable. The results of this study show that from five independent variables only one variable that significantly influence to IS e-KTP is Tangible. Simultaneously also shows that the five independent variables have no significance effect on IS e-ID card. These results indicate that there is an imbalance in the implementation of IS e-KTP so that further research is needed to find out the factors causing this imbalance.

Keywords : *Information System, Total Quality Management, e-KTP, DISPENCAPIL, MINUT*

1. PENDAHULUAN

Sistem informasi (SI) merupakan kebutuhan yang penting dalam suatu organisasi swasta ataupun organisasi pemerintahan untuk mendukung operasional organisasi tersebut. Dengan kebutuhan yang terus meningkat tentunya dibutuhkan dukungan SI yang bisa menghasilkan informasi yang cepat, tepat, dan akurat. Banyak aktivitas manusia yang berhubungan dengan sistem informasi, tidak hanya di negara-negara maju, di Indonesia sistem informasi telah banyak diterapkan dimana-mana; di sekolah-sekolah, universitas, pasar swalayan, perusahaan, bandara, dan bahkan kantor pemerintahan [1].

SI sudah menjadi kebutuhan bagi setiap instansi pemerintahan untuk mendukung proses kerja administrasi, khususnya administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil pelayanan publik dan pembangunan sektor lain [2]. Hasil yang dihasilkan dari proses kerja administrasi adalah elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP). e-KTP dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional. Latar belakang penggunaan e-KTP ini adalah sistem pembuatan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) konvensional di Indonesia yang memungkinkan satu orang bisa memiliki lebih dari satu KTP. ini dikarenakan basis data tidak terhimpun dalam satu basis data. Untuk mengatasi masalah tersebut maka dibuatlah SI e-KTP yang berbasis teknologi [3]. SI e-KTP haruslah efektif untuk pengguna dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Tidak semua penerapan SI berhasil, karena cukup banyak penerapan SI yang gagal dalam menunjang operasional organisasi. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi untuk mengukur seberapa baik penerapan SI dalam suatu organisasi.

Dalam mengukur keberhasilan penerapan SI dalam satu organisasi atau instansi, sering kali diukur dengan melihat bagaimana SI tersebut dapat mengurangi biaya produksi atau biaya operasional dalam organisasi tersebut, ataupun total waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan. Namun keberhasilan penerapan SI juga perlu diukur dengan melihat efektivitas dari SI dalam mendukung strategi bisnis organisasi, meningkatkan struktur dan budaya dalam organisasi, serta bagaimana SI dapat meningkatkan nilai bisnis dari pelanggan terhadap organisasi tersebut [4]. Untuk mengukur keberhasilan penerapan sebuah SI ada beberapa metode atau kerangka kerja yang telah dikembangkan seperti, *Total Quality Management*, *COBIT*, *CALDEA*, dan *EVAMECAL*. Pengukuran SI ini penting untuk dilakukan, agar SI yang digunakan dapat secara efektif memberikan informasi yang berguna dan berkualitas untuk pengguna, sehingga pengguna mendapatkan kepuasan yang akan meningkatkan kinerja organisasi tersebut.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendcapil) Minahasa Utara merupakan badan yang memiliki tugas untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan data dan informasi mengenai kependudukan dan keluarga. Data dan informasi tersebut wajib digunakan oleh pemerintah dan pemerintah daerah sebagai penetapan kebijakan, penyelenggaraan dan pembangunan. Untuk melaksanakan tugas tersebut Dispendcapil Minahasa Utara memiliki SI, khususnya SI e-KTP. SI e-KTP telah digunakan dari tahun 2013 sampai sekarang oleh Dispendcapil Minahasa Utara dan belum pernah dilakukan pengukuran, sehingga pimpinan belum memiliki data ataupun informasi tentang seberapa baik SI e-KTP yang digunakan dalam menunjang pekerjaan pegawai di Dispendcapil Minahasa Utara.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahadi menyimpulkan bahwa Teknologi Informasi (TI) dapat diterima jika memiliki karakteristik sesuai dengan yang diinginkan oleh pengguna [5]. Ini artinya penggunaan TI dalam pengembangan dan penerapan SI dalam suatu organisasi akan dapat diterima dan digunakan secara efektif dan efisien oleh pegawai jika sesuai dengan harapan pengguna. Hal yang sama juga berlaku di Dispendcapil Minahasa Utara, dimana TI dibutuhkan dalam sebuah SI. Efektifitas bisa dicapai dengan adanya kepuasan pelanggan [6], oleh karena

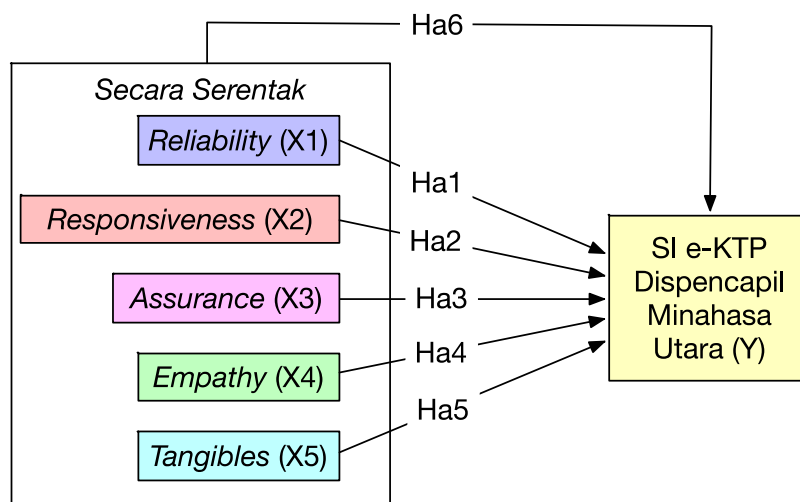
itu SI yang efektif dapat memberikan kontribusi untuk meningkatkan kinerja organisasi dan pengawainya.

Dengan demikian peneliti mengambil kesimpulan perlu dilakukan pengukuran terhadap SI e-KTP yang digunakan oleh Dispencapil Minahasa Utara saat ini untuk dapat dijadikan referensi ataupun evaluasi terhadap penggunaan SI e-KTP oleh pegawai Dispencapil Minahasa Utara. Penelitian ini akan melihat: 1) apakah ada hubungan yang signifikan antara *Reliability* (X1) dengan SI e-KTP tp Dispencapil Minahasa Utara (Y); 2) apakah ada hubungan yang signifikan antara *Responsiveness* (X2) dengan SI e-KTP Dispencapil Minahasa Utara (Y); 3) apakah ada hubungan yang signifikan antara *Assurance* (X3) dengan SI e-KTP Dispencapil Minahasa Utara (Y); 4) apakah ada hubungan yang signifikan antara *Empathy* (X4) dengan SI e-KTP Dispencapil Minahasa Utara (Y); 5) apakah ada hubungan yang signifikan antara *Tangibles* (X5) dengan SI e-KTP Dispencapil Minahasa Utara (Y); 6) apakah ada hubungan yang signifikan antara *Responsiveness* dengan SI e-KTP Dispencapil Minahasa Utara (Y); 7) apakah ada hubungan secara simultan *Reliability* (X1), *responsivenes* (X2), *Assurance* (X3), *Empathy* (X4), *Tangibles* (X5) dengan SI e-KTP Dispencapil Minahasa Utara (Y)?

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektifitas sistem informasi e-KTP Dispencapil Minahasa Utara. Manfaat penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas SI e-KTP yang digunakan selama ini apakah sudah efektif atau belum, dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi efektifitas SI e-KTP Dispencapil Minahasa Utara, juga dapat membantu organisasi dalam pengambilan keputusan dan operasional sehari-hari.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas SI e-KTP yang digunakan oleh Dispencapil Minahasa Utara yang terdiri dari beberapa *variable* independen yaitu: *Reliability* (X₁), *Responsiveness* (X₂), *Assurance* (X₃), *Empathy* (X₄), *Tangibles* (X₅) terhadap efektifitas SI e-KTP Dispencapil Minahasa Utara (Y) sebagai *variable* dependen baik secara parsial maupun secara simultan. Gambar 1 Konseptual *Framework* memperlihatkan kerangka konseptual peneliltian.



Gambar 1 Konseptual *Framework*

2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi merupakan hal yang paling penting dalam suatu penelitian. Maka yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Minahasa Utara.

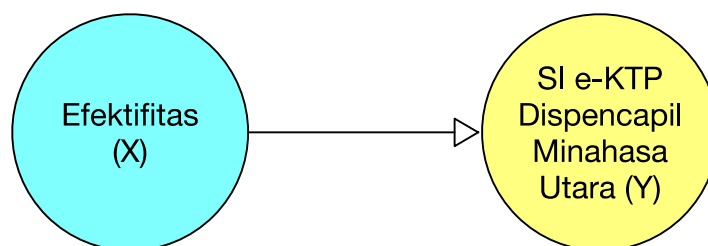
2.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah kumpulan individu yang dijadikan obyek penelitian yang dinilai sesuai dengan karakteristik yang telah ditetapkan atau obyek pengamatan yang memiliki ciri-ciri yang sama atau wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari lalu ditarik kesimpulan [7]. Maka yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Minahasa Utara yang berhubungan langsung dengan system e-KTP.

Sugiyono berpendapat bahwa: “Makin besar jumlah sampel yang mendekati populasi, maka peluang kesalahan generalisasi semakin kecil dan sebaliknya makin kecil jumlah sampel menjauhi populasi, maka makin besar kesalahan generalisasi” [8]. Pengambilan sampel penelitian harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar representatif. Artinya sampel yang diambil benar-benar dapat mewakili karakteristik dari populasi penelitian secara keseluruhan sehingga dapat menggambarkan keadaan sebenarnya. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sensus yaitu seluruh pegawai yang terlibat langsung dengan system e-KTP.

2.3 Desain Penelitian

Setiap penelitian harus direncanakan untuk itu diperlukan suatu desain penelitian. Desain penelitian merupakan rencana tentang cara melaksanakan penelitian. Dijelaskan bahwa : “Desain penelitian merupakan rencana tentang cara mengumpulkan dan menganalisis data agar dapat dilaksanakan secara ekonomis serta serasi dengan tujuan penelitian itu” [9]. Dengan adanya desain penelitian akan memberikan pegangan yang jelas kepada peneliti dalam melakukan penelitiannya. Berdasarkan definisi tersebut, maka desain penelitian ini adalah:



Gambar 2 Rancangan Penelitian Analisa Efektivitas Sistem Informasi e-KTP

Berdasarkan Gambar 2 Rancangan Penelitian Analisa Efektivitas Sistem Informasi e-KTP diatas menjelaskan bahwa variabel X adalah Efektivitas, sedangkan yang menjadi variabel Y adalah Sistem Informasi e-KTP Dispencapil Minahasa Utara. Adapun yang menjadi sub variabel X adalah: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*.

2.4 Metode Penelitian

Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Maksud dari metode deskriptif berarti menggambarkan keadaan yang terjadi pada masa sekarang atau yang sedang berlangsung, sedangkan yang dimaksud dengan pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang dilakukan dengan cara pencatatan dan menganalisa data hasil penelitian secara eksak dengan menggunakan perhitungan statistik yang didukung oleh studi kepustakaan dan alat pengumpul data berupa angket [8].

Adapun yang menjadi landasan peneliti menggunakan metode deskriptif yaitu:

1. Penelitian ini mengungkapkan masalah-masalah aktual yang teradi pada masa sekarang.

2. Dengan metode ini dapat memberikan gambaran tentang analisa efektivitas sistem informasi e-KTP.
3. Memudahkan peneliti dalam pengolahan data karena data yang terkumpul bersifat sama.
4. Metode ini selain dapat mengumpulkan data, menyusun data, menginterpretasikan data serta datanya dapat disimpulkan.

2.5 Studi Pustaka

Studi pustaka bertujuan untuk mempertajam penelitian ini dan juga dalam menganalisa permasalahan yang berhubungan dengan penelitian ini. Melalui beberapa sumber tertulis melalui pendapat para ahli yang dituangkan dalam buku, jurnal ilmiah dan sebagainya dapat menunjang instrumen pengumpulan data dan memperdalam kajian terhadap permasalahan penelitian. Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang didukung oleh studi kepustakaan sehingga hasilnya bisa sesuai dengan pokok permasalahan dan tujuan penelitian yang diharapkan.

2.6 Instrumen Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber data yang mempunyai hubungan langsung dengan masalah penelitian [7]. Pada penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup, dimana responden dimintakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dengan memilih nilai yang telah ditetapkan dari setiap pertanyaan tersebut.

Kuesioner yang digunakan terdiri dari dua bagian, dimana bagian pertama adalah kumpulan pertanyaan untuk mengetahui profil latar belakang responden. Pada bagian yang kedua berisikan tentang pertanyaan-pertanyaan untuk mengetahui efektivitas System informasi e-KTP seperti: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* terhadap Sistem informasi e-KTP.

2.7 Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan prosedur pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner yang didalamnya terdapat pertanyaan-pertanyaan kepada responden untuk memperoleh respons terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Kuesioner ini diberikan langsung kepada setiap responden yang ada di Dispencahil Minahasa Utara.

Skala yang digunakan untuk semua indikator pada masing-masing variabel menggunakan skala Likert dimulai dari: 1 (*Sangat Setuju*), 2 (*Setuju*), 3 (*Netral*), 4 (*Tidak Setuju*), 5 (*Sangat Tidak Setuju*).

2.8 Analisis Regresi Linear Sederhana

Berikut ini merupakan hipotesis yang akan diuji pada penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi sederhana (*simple regression*):

1. Ha1: *Reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap sistem informasi e-KTP
2. Ha2: *Responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap sistem informasi e-KTP
3. Ha3: *Assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap sistem informasi e-KTP
4. Ha4: *Empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap sistem informasi e-KTP
5. Ha5: *Tangibles* berpengaruh secara signifikan terhadap sistem informasi e-KTP

Untuk pengolahan data, perhitungan regresi tersebut menggunakan bantuan perangkat lunak statistika SPSS.

2.9 Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam pengujian hipotesa yang keenam (Ha6) yaitu Efektivitas, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles* secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap sistem informasi e-KTP. Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan analisis regresi berganda (*multiple regression*). Dalam pengolahan data, perhitungan regresi tersebut menggunakan bantuan software statistika SPSS.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengaruh *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* secara independen terhadap SI e-KTP.

Pengujian regresi sederhana untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini untuk menjawab hipotesis Ha1, Ha2, Ha3, Ha4, dan Ha5 dimana pengambilan keputusan berdasarkan nilai sig. > 0.05 maka H0 diterima dan menolak Ha. Apabila sebaliknya maka menolak H0 dan menerima Ha.

Tabel 1 Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	2.212	1.727		1.280	.220
<i>Reliability</i>	-.129	.332	-.079	-.389	.703
<i>Responsiveness</i>	-.138	.319	-.088	-.432	.672
<i>Assurance</i>	-.256	.380	-.156	-.672	.512
<i>Empathy</i>	.425	.235	.390	1.812	.090
<i>Tangibles</i>	.617	.211	.669	2.924	.010

Berdasarkan data Tabel 1 Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen didapati $Y = 2.212 - 0.129X_1 - 0.138X_2 - 0.256X_3 + 0.425X_4 + 0.617X_5 + e$. Hasil ini menunjukkan bahwa:

1. Nilai sig. *Reliability* > 0.05 artinya menerima H0 dan menolak Ha1 dimana *Reliability* tidak berpengaruh secara signifikan dan negatif terhadap SI e-KTP.
2. Nilai sig. *Responsiveness* > 0.05 artinya menerima H0 dan menolak Ha2 dimana *Responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan dan negatif terhadap SI e-KTP.
3. Nilai sig. *Assurance* > 0.05 artinya menerima H0 dan menolak Ha3 dimana *Assurance* tidak berpengaruh signifikan dan negatif terhadap SI e-KTP.
4. Nilai sig. *Empathy* > 0.05 artinya menerima H0 dan menolak Ha4 dimana *Empathy* tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap SI e-KTP.
5. Nilai sig. *Tangible* < 0.05 artinya menolak H0 dan menerima Ha5 dimana *Tangible* berpengaruh signifikan dan positif terhadap SI e-KTP.

3.2 Pengaruh *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* secara serentak terhadap SI e-KTP.

Tabel 2 Pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen

Model	Sum of Squares	df	F	Sig.
Regression	4.312	5	5.333	.005 ^b
Residual	2.426	15		
Total	6.738	20		

Nilai sig. = 0.05 maka menerima H0 dan menolak Ha6 artinya secara serentak variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian maka disimpulkan:

1. Menerima H0 dan menolak Ha1 dimana *Reliability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap SI e-KTP MINUT.
2. Menerima H0 dan menolak Ha2 dimana *Responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap SI e-KTP MINUT
3. Menerima H0 dan menolak Ha3 dimana *Assurance* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap SI e-KTP MINUT
4. Menerima H0 dan menolak H4 dimana *Empathy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap SI e-KTP MINUT
5. Menolak H0 dan menerima H5 dimana *Tangible* berpengaruh secara signifikan terhadap SI e-KTP MINUT
6. Menerima H0 dan menolak H6 dimana secara serentak variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen

5. SARAN

Hasil ini menunjukkan ada ketimpangan dari SI e-KTP yang digunakan oleh DISPENCAPIL MINUT. Menjadi pertanyaan untuk peneliti selanjutnya apakah yang menyebabkan sistem ini belum dapat digunakan secara efektif oleh pengguna. Harus diteliti lebih dalam tentang faktor yang menyebabkan ketidak efektif dari penggunaan ini seperti kurangnya dokumentasi untuk pengguna atau kinerja dari SI itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Kadir, Pengenalan Sistem Informasi, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014.
- [2] R. Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1 Ayat 1," 2013.
- [3] e-KTP, "Apa dan Mengapa e-KTP," 20 Juni 2011. [Online]. Available: <http://www.e-ktp.com/2011/06/hello-world/>. [Accessed 29 Desember 2016].
- [4] J. A. O'Brien and G. M. Marakas, Management Information Systems, New York: McGraw-Hill, 2014.

-
- [5] D. R. Rahadi, *Peranan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Pelayanan di Sektor Publik*, Jakarta: Seminar Nasional Teknologi, 2007.
 - [6] R. Handayani, "Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Efektivitas Sistem Informasi Pada Organisasi Sektor Publik," *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, p. 26, 2010.
 - [7] D. Cooper and P. Schindler, *Business Research Methods*, New York: McGraw-Hill, 2010.
 - [8] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010.
 - [9] S. Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah): Usul (Doctoral Dissertation, Tesis, Desain Penelitian, Hipotesis, Validasi, Sampling, Populasi, Observasi, Wawancara, Angket)*, Jakarta: Bumi Askara, 2007.