

ANALISIS KEBERTERIMAAN PENGGUNA TARING DUKCAPIL MENGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM), DELONE & MCLEAN DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Ayu Nyoman Waisantini Winaya*¹, Komang Setemen², Made Windu Antara Kesiman³

^{1,2,3}Universitas Pendidikan Ganesha, Kabupaten Buleleng
¹ayuwaisan@gmail.com, ²k.setemen@undiksha.ac.id, ³antara.kesiman@undiksha.ac.id
*Penulis Korespondensi

(Naskah masuk: 14 April 2022, diterima untuk diterbitkan: 24 Oktober 2022)

Abstrak

Permohonan layanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) di Kota Denpasar setiap harinya rata-rata 400 permohonan, sehingga terjadi penumpukan antrian setiap harinya. Untuk mengatasi hal tersebut Dinas Dukcapil Kota Denpasar mengembangkan aplikasi Taring Dukcapil (Pendaftaran Daring Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil), yaitu sistem informasi yang memfasilitasi layanan administrasi Dukcapil secara daring di Kota Denpasar. Namun pada implementasinya pengaduan terhadap penggunaan aplikasi Taring Dukcapil sangat tinggi. Dengan adanya hal tersebut, maka perlu dilakukan analisis terhadap keberterimaan pengguna aplikasi Taring Dukcapil. Keberterimaan pengguna terhadap penerapan suatu sistem informasi merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kesuksesan implementasi sebuah sistem informasi. Penelitian ini menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM), DeLone & McLean dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Incidental Sampling* menggunakan instrumen kuesioner. Responden merupakan masyarakat yang mengambil hasil cetak dokumen di Dinas Dukcapil. Jumlah sampel sebanyak 395 responden, dihasilkan dari rumus Slovin berdasarkan populasi jumlah akun pada Taring Dukcapil sebanyak 33.175 pengguna. Hasil analisis IPA yaitu analisis kesesuaian sebesar 98% dan analisis kesenjangan kinerja terhadap kepentingan pengguna memiliki *gap* sebesar -0,06 serta analisis kuadran terdapat 2 indikator yang menjadi prioritas peningkatan kinerja. Beberapa rekomendasi yang dihasilkan yaitu menampilkan informasi Standar Operasional Prosedur (SOP) serta menerapkan Tanda Tangan Elektronik (TTE) hingga tingkat Kepala Desa / Lurah.

Kata kunci: *Technology Acceptance Model (TAM), DeLone and McLean, Importance Performance Analysis (IPA), Keberterimaan Pengguna.*

USER ACCEPTANCE ANALYSIS OF TARING DUKCAPIL SERVICES USING TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM), DELONE & MCLEAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD

Abstract

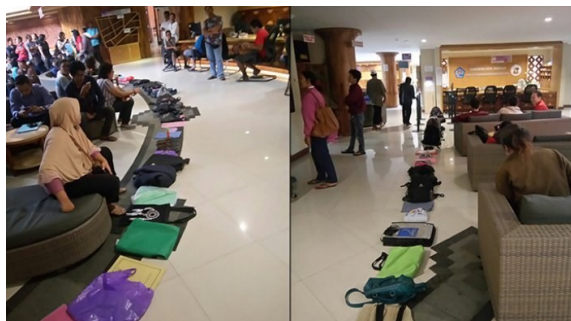
Applications for Population and Civil Registry Administration (Dukcapil) services in Denpasar City are an average of 400 applications every day, resulting in a buildup of queues every day. To overcome this, the Denpasar City Dukcapil Service developed the Taring Dukcapil application (Online Registration for Population Administration and Civil Registration), which is an information system that facilitates Dukcapil administration services online in Denpasar City. However, in its implementation, complaints against the use of the Taring Dukcapil application are very high. With this in mind, it is necessary to analyze the user acceptance of the Taring Dukcapil application. User acceptance of the implementation of an information system is one of the important factors that affect the successful implementation of an information system. This study uses the *Technology Acceptance Model* (TAM), DeLone & McLean and *Importance Performance Analysis* (IPA) methods. Sampling was done by *Incidental Sampling* technique using a questionnaire instrument. Respondents are people who take printed documents at the Dukcapil Service. The number of samples is 395 respondents, resulting from the Slovin formula based on the population of 33,175 users accounts at Taring Dukcapil. The results of the IPA analysis, namely the conformity analysis of 98% and the analysis of the performance gap on the interests of the user have a gap of -0.06 and the quadrant analysis there are 2 indicators that are the priority of improving performance. Several recommendations were made, namely displaying information on Standard Operating Procedures (SOP) and applying Electronic Signatures (TTE) to the Village Head/Lurah level.

Keywords: *Technology Acceptance Model (TAM), DeLone and McLean, Importance Performance Analysis (IPA), User Acceptance*

1. PENDAHULUAN

Era digital merupakan revolusi yang terjadi karena adanya perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) hampir di segala aspek kehidupan, mulai dari komunikasi, proses belajar mengajar, proses perdagangan, proses layanan publik serta bidang lainnya. Masyarakat merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam mengimplementasikan *e-Government*, terutama untuk memfasilitasi interaksi antara masyarakat dengan pemerintah atau *Government to Citizen (G2C)*. *e-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan serta pelayanan publik yang menggunakan TIK dalam rangka mencapai tujuan, yaitu: efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas dan pemberdayaan (Azkia, 2018).

Kebutuhan akan layanan administrasi Dukcapil di Kota Denpasar sangat tinggi. Rata-rata permohonan layanan Dukcapil setiap harinya sebanyak 400 permohonan, sehingga terjadi penumpukan antrian yang panjang setiap harinya. Bahkan sebelum pukul 08.00 WITA saat layanan belum dibuka dan anjungan nomor antrian belum dioperasikan, masyarakat telah mengantri untuk mendapatkan nomor antrian pada anjungan nomor antrian.



Gambar 1. Antrian Dukcapil Sebelum Layanan Dibuka

Hal tersebut dapat berpengaruh buruk terhadap citra pelayanan publik Kota Denpasar. Masyarakat pun harus menghabiskan banyak waktu serta mobilitas tinggi untuk mengurus administrasi Dukcapil. Sehingga Pemerintah Kota Denpasar harus melakukan transformasi digital untuk pelayanan administrasi Dukcapil yang sebelumnya diterapkan secara manual kini diterapkan secara daring. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Permendagri) Nomor 109 Tahun 2019, Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring merupakan sebuah pelayanan penerbitan dokumen kependudukan dimana pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan melalui media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas TIK.

Pemerintah Kota Denpasar harus melakukan transformasi digital untuk pelayanan administrasi Dukcapil yang sebelumnya diterapkan secara manual kini diterapkan secara daring. Dinas Dukcapil Kota Denpasar mengembangkan inovasi layanan Taring Dukcapil (Pendaftaran Daring Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil) untuk memfasilitasi layanan administrasi Dukcapil secara daring (*online*). Layanan Taring Dukcapil dapat diakses melalui alamat *website* <https://taringdukcapil.denpasarkota.go.id>.

Implementasi layanan Taring Dukcapil menghadapi tantangan terutama untuk mengedukasi masyarakat yang terbiasa mengurus administrasi kependudukan dengan cara manual dan belum dapat beradaptasi dengan perkembangan TIK. Tingginya data pengaduan mengenai penggunaan aplikasi Taring Dukcapil serta tingginya persentase permohonan yang tidak lengkap, perlu dilakukan analisis untuk mengetahui keberterimaan pengguna dalam implementasi layanan Taring Dukcapil.

Tingkat keberterimaan pengguna merupakan salah satu indikator awal keberhasilan penggunaan dan pemanfaatan teknologi (Mahardika dkk., 2020). Guna mengetahui keberterimaan pengguna layanan Taring Dukcapil, maka penelitian ini menganalisis dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *DeLone & McLean Information System Success Model (D&M ISSM)*.

Menurut (Mahardika dkk., 2020) TAM merupakan salah satu model keberterimaan pengguna yang paling sering dipergunakan. Keberhasilan dari implementasi suatu sistem informasi dapat diukur dengan menggunakan metode kesuksesan DeLone and McLean (Wahyuni dkk., 2019). Terdapat beberapa penelitian relevan terdahulu yang mengintegrasikan metode TAM dan DeLone & McLean salah satunya (Aeni Hidayah dkk., 2020) mengkombinasikan metode TAM dan D&M IS untuk menganalisis keberterimaan pengguna aplikasi AIS *mobile*.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah tujuh variabel yaitu: *system quality*, *information quality*, *service quality*, *user satisfaction*, *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *acceptance of IT*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuisioner yang disebarkan kepada responden yaitu beberapa sampel masyarakat yang telah memiliki akun dan pernah melakukan permohonan pada layanan Taring Dukcapil.

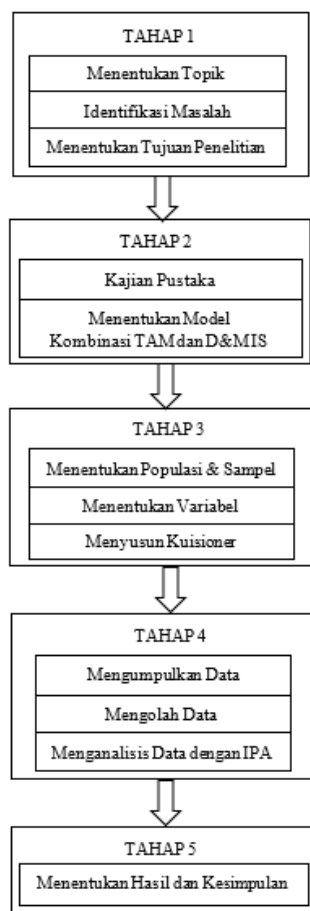
Metode analisis data yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode IPA dikenalkan pertama kali oleh John A. Martilla dan John C. James, dimana metode ini digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan (*importance*)

pengguna dan tingkat kinerja (*performance*) pengguna yang dirasakan terhadap suatu layanan. Metode ini terdapat 3 analisis yaitu analisis kesesuaian, analisis kesenjangan, dan analisis kuadran (Zagita dkk., 2019). Hasil analisis yang diperoleh dapat digunakan sebagai rekomendasi bahan pertimbangan bagi Pimpinan dalam mengambil kebijakan untuk pengembangan layanan Taring Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar kedepannya.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Alur Penelitian

Pada proses penelitian ini terdapat tahapan-tahapan yang perlu dikerjakan. Alur penelitian sangat diperlukan dalam suatu proses penelitian agar bisa berjalan sesuai seperti alur yang telah ditetapkan. Dengan adanya alur penelitian ini diharapkan dapat memudahkan pembaca untuk memahami proses-proses penelitian yang dilakukan sesuai Gambar 1.



Gambar 2. Alur Penelitian

Terdapat 5 tahapan sebagai berikut: (1) Tahap 1 diawali dengan penentuan topik yaitu menganalisis layanan Taring Dukcapil, kemudian identifikasi masalah banyaknya pengaduan dan tingginya persentase permohonan yang belum lengkap dokumennya sehingga dapat menentukan tujuan dari

penelitian. (2) Tahap 2 dilakukan kajian pustaka terhadap penelitian terdahulu yang sejenis dan relevan, kemudian menentukan model yang digunakan yaitu model kombinasi TAM dan DeLone & McLean. (3) Tahap 3 menentukan populasi dan sampel dimana populasi yang diambil adalah jumlah masyarakat yang memiliki akun dan pernah melakukan permohonan pada layanan Taring Dukcapil, kemudian menentukan variabel yang digunakan sebanyak tujuh variabel dan menyusun kuisioner. (4) Tahap 4 yaitu mengumpulkan data, mengolah dan menganalisis data menggunakan metode IPA (5) Tahap 5 adalah tahap akhir yaitu menentukan hasil dan kesimpulan dari penelitian.

2.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan objek penelitian layanan Taring Dukcapil. Taring Dukcapil merupakan sistem informasi yang wajib digunakan apabila masyarakat Kota Denpasar ingin mengajukan permohonan administrasi Dukcapil. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar sebagai Perangkat Daerah yang mengelola layanan Taring Dukcapil. Dinas Dukcapil Kota Denpasar beralamatkan di Jalan Majapahit No. 1 Denpasar.

2.3 Populasi Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki akun dan pernah melakukan permohonan melalui layanan Taring Dukcapil. sebanyak 33.175 Kepala Keluarga, sehingga jumlah populasi yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 33.175 pengguna.

2.4 Sample Penelitian

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Incidental Sampling*. Teknik *incidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan terhadap orang-orang yang dipandang sesuai untuk dijadikan sampel (Aeni Hidayah dkk., 2020). Yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki akun dan pernah melakukan permohonan pada layanan Taring Dukcapil.

Pada penelitian ini, untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, dengan persentase kesalahan 5%. Berdasarkan rumus perhitungan Teknik Slovin (Aeni Hidayah dkk., 2020) dapat dilihat pada persamaan (1) berikut:

$$S = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{33.175}{1 + 33.175 * 0,05^2} = 395,222 \quad (1)$$

Nilai S dibulatkan sehingga jumlah sampel yang digunakan adalah 395 responden.

Keterangan:

S = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persentase taraf kesalahan pengambilan sampel

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Responden pada penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki akun dan pernah melakukan permohonan pada layanan Taring Dukcapil. Instrumen kuesioner akan disebarakan dengan cara pemohon yang datang ke Dinas Dukcapil untuk mengambil hasil cetak dokumen, akan diberikan kuesioner oleh *customer service*. Penelitian ini menggunakan teknik penilaian skala Likert dengan lima skala penilaian untuk variabel kinerja serta variabel kepentingan, pemberian skor pada pernyataan-pertanyaan dengan memberikan nilai 1 sampai dengan 5 sesuai Tabel 1:

Tabel 1. Skala Likert

Kepentingan Pengguna (Importance)		Kinerja Sistem (Performance)	
Nilai	Arti	Nilai	Arti
1	Sangat Tidak Penting (STP)	1	Sangat Tidak Baik (STB)
2	Tidak Penting (TP)	2	Tidak Baik (TB)
3	Netral (N)	3	Cukup (C)
4	Penting (P)	4	Baik (B)
5	Sangat Penting (SP)	5	Sangat Baik (SB)

2.6 Variabel Penelitian

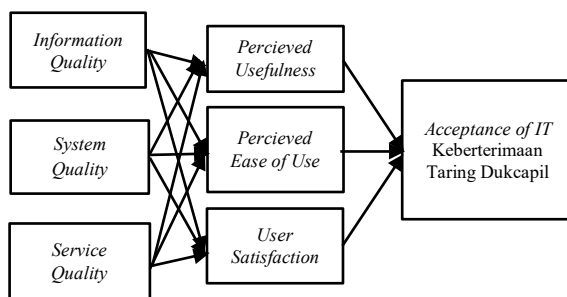
Pada penelitian ini menerapkan model kombinasi TAM dan DeLone & McLean, terdapat 7 variabel yang digunakan yaitu: 4 variabel dari DeLone & McLean yaitu *Information Quality* (IQ), *System Quality* (SysQ), *Service Quality* (ServQ) dan *User Satisfaction* (US) serta 3 variabel dari TAM yaitu *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEU) dan *Acceptance of IT* (ACC). Berikut 7 variabel beserta 24 indikator pada penelitian ini:

Tabel 2. Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Kode
<i>Information Quality</i> / Kualitas Informasi (IQ)	<i>Understandability</i> / Pemahaman Informasi	IQ1
	<i>Completeness</i> / Kelengkapan informasi	IQ2
	<i>Accuracy</i> / Keakuratan informasi	IQ3
	<i>Conciseness</i> / Keringkasannya, padat dan jelas informasinya	IQ4
<i>Service Quality</i> / Kualitas Pelayanan (ServQ)	<i>Assurance</i> / Jaminan	ServQ1
	<i>Flexibility</i> / Keluwesan	ServQ2
	<i>Responsiveness</i> / Daya tanggap	ServQ3
<i>System Quality</i> / Kualitas Sistem (SysQ)	<i>Reliability</i> / Keandalan	ServQ4
	<i>Tangibles</i> / Tampilan	ServQ5
	<i>Access</i> / Akses	SysQ1
<i>Perceived Usefulness</i> / Persepsi Kemudahan (PU)	<i>Navigation</i> / Navigasi	SysQ2
	<i>Response time</i> / Waktu respon	SysQ3
<i>Perceived Ease of Use</i> /	<i>Work more quickly</i> / Mempercepat pekerjaan	PU1
	<i>Increase productivity</i> / Meningkatkan produktivitas	PU2
	<i>Make job easier</i> / Meringankan pekerjaan	PU3
	<i>Useful</i> / Bermanfaat	PU4
<i>Acceptance of IT</i> (ACC)	<i>Easy to learn</i> / Mudah dipelajari	PEU1

Variabel	Indikator	Kode
Persepsi Kemudahan Pengguna (PEU)	<i>Controllable</i> / Mudah dipantau	PEU2
	<i>Easy to use</i> / Mudah digunakan	PEU3
<i>User Satisfaction</i> / Kepuasan Pengguna (US)	<i>Efficiency</i> / Efisiensi	US1
	<i>Effectiveness</i> / Efektifitas	US2
	<i>Satisfaction</i> / Kepuasan	US3
<i>Acceptance of IT</i> / Keberterimaan TI (ACC)	<i>Convenience</i> / Kenyamanan	ACC1
	<i>Recommendation</i> / Merekomendasikan pengguna lain	ACC2

Berikut adalah model kombinasi TAM dan DeLone & McLean yang diterapkan pada penelitian ini sesuai Gambar 3:



Gambar 3. Model Kombinasi TAM dan DeLone and McLean

Berikut rasionalisasi variabel pada kombinasi metode TAM dan DeLone & McLean pada penelitian ini dalam bentuk tabel.

Tabel 3. Tabel Rasionalisasi Variabel

Metode	Variabel	Rasionalisasi	Fungsi
TAM	<i>Perceived Usefulness</i>	Diterapkan	Mengukur kebermanfaatan
	<i>Perceived Ease of Use</i>	Diterapkan	Mengukur kemudahan
	<i>Acceptance of IT</i>	Diterapkan	Mengukur keberterimaan TI
	<i>Information Quality</i>	Diterapkan	Mengukur kualitas informasi
	<i>System Quality</i>	Diterapkan	Mengukur kualitas sistem
	<i>Service Quality</i>	Diterapkan	Mengukur kualitas layanan
	<i>Intention to Use</i>	Tidak diterapkan	<i>Intention to Use</i> tidak perlu diukur karena layanan Taring Dukcapil bersifat wajib digunakan
D & M ISSM	<i>User Satisfaction</i>	Diterapkan	Mengukur kepuasan pengguna
	<i>Net Benefit</i>	Tidak diterapkan	<i>Net Benefit</i> dan <i>Perceived Usefulness</i> memiliki kesamaan untuk mengukur manfaat. <i>Net</i>

Metode	Variabel	Rasionalisasi	Fungsi
			<i>Benefit</i> dapat digantikan <i>Percieved Usefulness</i> (Kuddus dkk., 2015). <i>Net Benefit</i> tidak diikutsertakan karena hanya berfokus mengukur pengguna eksternal (Muttaqin dkk., 2019).

2.8 Pengujian Instrumen

Sebelum data yang terhimpun digunakan, dilakukan pengujian terhadap instrumen yang digunakan terlebih dahulu untuk mengetahui tingkat kevalidan dan keandalan instrumen. Instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat dalam sebuah penelitian. Proses uji validitas dan reliabilitas data menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 24.

2.8.1 Pengujian Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu instrumen, menentukan sejauh mana instrumen data penelitian mencerminkan kesesuaian dengan kebenaran. Uji validitas dilakukan dengan cara mengukur korelasi antara variabel dengan skor total variabel (Isthafana, 2019). Sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang, ditunjukkan dari tinggi rendahnya validitas instrumen. Salah satu teknik uji validitas yang digunakan adalah *Product Moment*. Kriteria validasi dapat ditentukan, jika r hitung $> r$ tabel, maka instrumen yang digunakan valid dan jika r hitung $< r$ tabel, maka instrumen yang digunakan tidak valid.

2.8.2 Pengujian Reliabilitas

Instrumen yang baik tidak bersifat mengarahkan responden pada pilihan jawaban tertentu. Reliabilitas merupakan suatu instrumen yang dipercaya sebagai alat pengumpul data, instrumen yang reliabel mengandung arti bahwa instrumen tersebut harus baik sehingga mampu mengungkapkan data yang bisa dipercaya dan sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya (Isthafana, 2019). Pada penelitian ini akan menggunakan pengujian reliabilitas dengan teknik *Cronbach's Alpha*. Instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,7$ (Wulandari, 2022).

Para ahli menentukan nilai koefisien alpha sebagai berikut (Budiastuti dkk., 2018).

Tabel 4. Tabel Kriteria Reliabilitas

Nilai Koefisien Reliabilitas	Keterangan Reliabilitas
0	Tidak memiliki reliabilitas (<i>no reliability</i>)
$> 0,70$	Reliabilitas yang dapat diterima (<i>Acceptable reliability</i>)
$> 0,80$	Reliabilitas yang baik (<i>good reliability</i>)
$> 0,90$	Reliabilitas yang sangat baik (<i>excellent reliability</i>)
1	Reliabilitas sempurna (<i>perfect reliability</i>)

2.9 Teknik Analisis Data

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, langkah selanjutnya adalah mengolah data dan menganalisis data. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini, bertujuan agar dapat menyajikan kumpulan data hasil pengukuran menjadi informasi yang dapat dibaca dan berguna untuk meningkatkan kualitas layanan Taring Dukupil. Analisis yang dilakukan adalah tingkat kesesuaian dari *importance* dan *performance*, tingkat kesenjangan dari *importance* dan *performance* serta dilakukan pemetaan prioritas pada kuadran dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Dari hasil data responden yang terkumpul sebanyak 395 orang terdapat berbagai karakteristik berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Layanan sebagai berikut: Berdasarkan usia responden terbanyak berusia 36 – 45 tahun sebanyak 155 orang (39%). Berdasarkan jenis kelamin responden terbanyak berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 290 orang (73%). Berdasarkan pendidikan responden terbanyak berpendidikan Sarjana/Diploma/Sederajat sebanyak 197 orang (50%). Berdasarkan layanan permohonan yang diajukan pada aplikasi Taring Dukupil yaitu Paket Akta Kelahiran sebanyak 149 orang (38%).

3.2 Pengujian Instrumen

3.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Product Moment*. Instrumen dikatakan valid jika jika r hitung $> r$ tabel. Nilai r tabel berdasarkan *Product Moment* dengan jumlah responden sebanyak 395 dan taraf signifikansi sebesar 5%, adalah 0,113. Instrumen dinyatakan valid jika r hitung memiliki nilai lebih besar dari 0,113, namun jika sebaliknya maka instrumen dinyatakan tidak valid. Berikut hasil uji validitas kinerja dan kepentingan yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kinerja dan Kepentingan

Kode	Kinerja			Kepentingan		
	r hitung	r tabel	Ket	r hitung	r tabel	Ket
IQ1	0,749	0,113	Valid	0,700	0,113	Valid
IQ2	0,668	0,113	Valid	0,814	0,113	Valid
IQ3	0,680	0,113	Valid	0,768	0,113	Valid
IQ4	0,780	0,113	Valid	0,846	0,113	Valid
ServQ1	0,619	0,113	Valid	0,728	0,113	Valid
ServQ2	0,691	0,113	Valid	0,843	0,113	Valid
ServQ3	0,789	0,113	Valid	0,809	0,113	Valid
ServQ4	0,680	0,113	Valid	0,794	0,113	Valid
ServQ5	0,699	0,113	Valid	0,797	0,113	Valid
SysQ1	0,708	0,113	Valid	0,747	0,113	Valid
SysQ2	0,822	0,113	Valid	0,852	0,113	Valid
SysQ3	0,677	0,113	Valid	0,707	0,113	Valid
PU1	0,805	0,113	Valid	0,849	0,113	Valid
PU2	0,743	0,113	Valid	0,902	0,113	Valid
PU3	0,726	0,113	Valid	0,849	0,113	Valid
PU4	0,682	0,113	Valid	0,826	0,113	Valid
PEU1	0,806	0,113	Valid	0,888	0,113	Valid
PEU2	0,798	0,113	Valid	0,861	0,113	Valid
PEU3	0,757	0,113	Valid	0,798	0,113	Valid
US1	0,756	0,113	Valid	0,850	0,113	Valid
US2	0,789	0,113	Valid	0,885	0,113	Valid
US3	0,839	0,113	Valid	0,859	0,113	Valid
ACC1	0,782	0,113	Valid	0,881	0,113	Valid
ACC2	0,773	0,113	Valid	0,844	0,113	Valid

Uji validitas dilakukan terhadap semua indikator pada kinerja dan kepentingan. Berdasarkan hasil uji validitas yang disajikan pada tabel di atas, menyatakan bahwa semua pernyataan pada kuisioner valid karena nilai *r* hitung pada semua indikator lebih besar dibandingkan dengan nilai *r* tabel 0,113.

3.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronsbach's Alpha*. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memenuhi standar koefisien *Cronsbach's Alpha* yaitu *Cronsbach's Alpha* (CA) > 0,70. Berikut hasil uji reliabel kinerja dan kepentingan pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja dan Harapan

Kode	Kinerja		Kepentingan	
	CA	Ket	CA	Ket
IQ1	0,967	Sangat Reliabel	0,981	Sangat Reliabel
IQ2	0,967	Sangat Reliabel	0,980	Sangat Reliabel
IQ3	0,967	Sangat Reliabel	0,981	Sangat Reliabel
IQ4	0,966	Sangat Reliabel	0,980	Sangat Reliabel
ServQ1	0,968	Sangat Reliabel	0,981	Sangat Reliabel
ServQ2	0,967	Sangat Reliabel	0,980	Sangat Reliabel
ServQ3	0,966	Sangat Reliabel	0,980	Sangat Reliabel
ServQ4	0,967	Sangat Reliabel	0,981	Sangat Reliabel
ServQ5	0,967	Sangat Reliabel	0,980	Sangat Reliabel
SysQ1	0,967	Sangat Reliabel	0,981	Sangat Reliabel
SysQ2	0,966	Sangat Reliabel	0,980	Sangat Reliabel

Kode	Kinerja		Kepentingan	
	CA	Ket	CA	Ket
SysQ3	0,967	Sangat Reliabel	0,981	Sangat Reliabel
PU1	0,966	Sangat Reliabel	0,980	Sangat Reliabel
PU2	0,967	Sangat Reliabel	0,980	Sangat Reliabel
PU3	0,967	Sangat Reliabel	0,980	Sangat Reliabel
PU4	0,967	Sangat Reliabel	0,980	Sangat Reliabel
PEU1	0,966	Sangat Reliabel	0,980	Sangat Reliabel
PEU2	0,966	Sangat Reliabel	0,980	Sangat Reliabel
PEU3	0,966	Sangat Reliabel	0,980	Sangat Reliabel
US1	0,966	Sangat Reliabel	0,980	Sangat Reliabel
US2	0,966	Sangat Reliabel	0,980	Sangat Reliabel
US3	0,966	Sangat Reliabel	0,980	Sangat Reliabel
ACC1	0,966	Sangat Reliabel	0,980	Sangat Reliabel
ACC2	0,967	Sangat Reliabel	0,980	Sangat Reliabel

Uji reliabilitas dilakukan terhadap semua indikator pada kinerja dan kepentingan. Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, menyatakan bahwa semua pernyataan pada kuisioner sangat reliabel. Hal tersebut karena nilai *Cronsbach's Alpha* pada semua indikator lebih besar dari 0,9 maka instrumen dinyatakan sangat reliabel.

3.3 Analisis IPA

3.3.1 Hasil Analisis Kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian dilakukan untuk mengetahui pencapaian kinerja aplikasi Taring Dikcapil berdasarkan penilaian masyarakat yang pernah melakukan permohonan pada aplikasi Taring Dukcapil. Pengukuran dilakukan dengan menghitung perbandingan antara kinerja aplikasi Taring Dukcapil dengan kepentingan / harapan pengguna atas layanan aplikasi Taring Dukcapil yang diinginkan. Berikut nilai tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan pada semua indikator.

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kesesuaian antara kinerja aplikasi dengan kepentingan pengguna aplikasi yang disajikan pada tabel di atas, menyatakan bahwa kinerja aplikasi Taring Dukcapil sudah sesuai dengan kepentingan pengguna aplikasi Taring Dukcapil. Semua indikator berada pada tingkat kesesuaian tinggi, yaitu pada interval 80% - 100%. Rata-rata tingkat kesesuaian seluruh variabel pada penelitian ini adalah 98%.

Tabel 7. Hasil Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan

Kode	Skor Kinerja	Skor Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	
			Indikator	Variabel
IQ1	1661	1699	98%	97%
IQ2	1687	1759	96%	

Kode	Skor Kinerja	Skor Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	
			Indikator	Variabel
IQ3	1708	1751	98%	
IQ4	1704	1752	97%	
ServQ1	1645	1730	95%	
ServQ2	1623	1705	95%	
ServQ3	1654	1710	97%	97%
ServQ4	1747	1778	98%	
ServQ5	1661	1698	98%	
SysQ1	1624	1698	96%	
SysQ2	1717	1716	100%	97%
SysQ3	1570	1648	95%	
PU1	1736	1718	100%	
PU2	1748	1735	100%	100%
PU3	1753	1742	100%	
PU4	1739	1736	100%	
PEU1	1659	1706	97%	
PEU2	1670	1701	98%	98%
PEU3	1686	1713	98%	
US1	1719	1748	98%	
US2	1725	1738	99%	98%
US3	1716	1759	98%	
ACC1	1738	1726	100%	100%
ACC2	1778	1715	100%	

3.3.2 Hasil Analisis Kesenjangan (Gap)

Analisis kesenjangan bertujuan untuk mengukur tingkat kesenjangan antara kinerja aplikasi Taring Dukcapil dengan kepentingan / harapan pengguna aplikasi Taring Dukcapil. Tingkat kesenjangan diperoleh dengan cara mengukur selisih antara rata-rata kinerja dengan rata-rata kepentingan. Berikut nilai tingkat kesenjangan kinerja dan kepentingan pada semua indikator:

Tabel 8. Hasil Tingkat Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan

Kode	Mean Kinerja	Mean Kepentingan	Tingkat Kesenjangan (Gap)	
			Indikator	Variabel
IQ1	4,21	4,30	-0,10	
IQ2	4,27	4,45	-0,18	-0,13
IQ3	4,32	4,43	-0,11	
IQ4	4,31	4,44	-0,12	
ServQ1	4,16	4,38	-0,22	
ServQ2	4,11	4,32	-0,21	
ServQ3	4,19	4,33	-0,14	-0,15
ServQ4	4,42	4,50	-0,08	
ServQ5	4,21	4,30	-0,09	
SysQ1	4,11	4,30	-0,19	
SysQ2	4,35	4,34	0,00	-0,13
SysQ3	3,97	4,17	-0,20	
PU1	4,39	4,35	0,05	
PU2	4,43	4,39	0,03	0,03
PU3	4,44	4,41	0,03	
PU4	4,40	4,39	0,01	
PEU1	4,20	4,32	-0,12	-0,09
PEU2	4,23	4,31	-0,08	
PEU3	4,27	4,34	-0,07	
US1	4,35	4,43	-0,07	-0,07
US2	4,37	4,40	-0,03	

Kode	Mean Kinerja	Mean Kepentingan	Tingkat Kesenjangan (Gap)	
			Indikator	Variabel
US3	4,34	4,45	-0,11	
ACC1	4,40	4,37	0,03	0,09
ACC2	4,50	4,34	0,16	

Hasil analisis dikatakan baik jika kinerja layanan memenuhi kepentingan pengguna dengan kesenjangan menghasilkan nilai positif atau ≥ 0 dan sebaliknya hasil analisis dikatakan kurang atau belum memenuhi kepentingan pengguna apabila kesenjangan bernilai negatif atau < 0 (Wicayani, 2017). Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kesenjangan antara kinerja aplikasi dengan kepentingan pengguna aplikasi yang disajikan pada tabel di atas, menyatakan bahwa terdapat dua variabel yang bernilai positif dan lima variabel bernilai negatif. Rata-rata tingkat kesenjangan pada penelitian ini adalah -0,06.

Tingkat kesenjangan selanjutnya dilakukan pengujian statistik *nonparametric* menggunakan analisis *Mann-Whitney*, dengan kriteria pengujian $\alpha = 0,05$ (Quraisy, 2021) jika nilai $\text{sig.}\alpha < \alpha$ maka tingkat kesenjangan kinerja aplikasi dengan kepentingan pengguna aplikasi Taring Dukcapil memiliki perbedaan yang signifikan, begitu pula sebaliknya. Nilai $\text{sig.}\alpha$ yang diperoleh yaitu 0,054 sehingga menyatakan tingkat kesenjangan kinerja aplikasi dengan kepentingan pengguna aplikasi Taring Dukcapil tidak memiliki perbedaan yang signifikan karena nilai $\text{sig.}\alpha > 0,05$.

Tabel 9. Hasil Pengujian *Mann-Whitney Ranks* dan *Test Statistics*

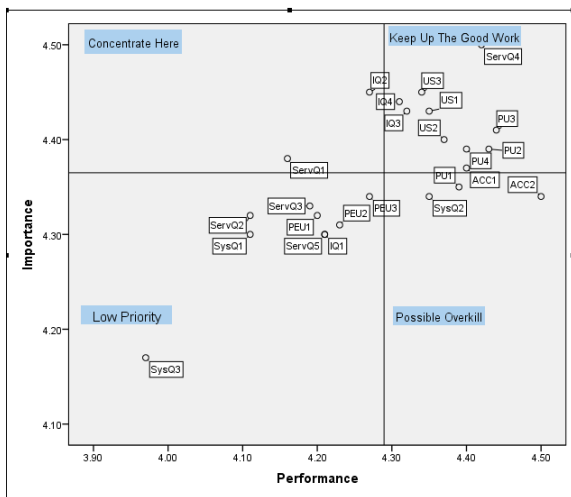
IPA	Ranks		
	N	Mean Rank	Sum of Ranks
GAP Kinerja	24	20.60	494.50
Kepentingan	24	28.40	681.50
Total	48		

Test Statistics ^a	
Mann-Whitney U	194.500
Wilcoxon W	494.500
Z	-1.928
Asymp. Sig. (2-tailed)	.054

a. Grouping Variable: Hasil

3.3.3 Analisis Kuadran

Analisis kuadran bertujuan untuk melakukan pemetaan prioritas dalam penelitian ini, yang dibagi menjadi empat kuadran dengan *performance* / kinerja pada sumbu X dan *importance* / kepentingan pada sumbu Y. Berikut pemetaan empat kuadran pada diagram kartesius untuk kinerja dan kepentingan aplikasi Taring Dukcapil:



Gambar 4. Kuadran IPA Taring Dukcapil

Analisis kuadran bertujuan untuk melakukan pemetaan prioritas dalam penelitian ini, yang dibagi menjadi empat kuadran kinerja pada sumbu X dan kepentingan pada sumbu Y. Berdasarkan hasil diagram kartesius, berikut analisis setiap Kuadran:

1. Kuadran *Concentrate Here* merupakan prioritas utama dimana kuadran ini dianggap penting oleh pengguna namun kinerja aplikasi belum sesuai dengan harapan pengguna. Indikator IQ2 dan ServQ1 pada Kuadran I ini menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kinerja layanan aplikasi Taring Dukcapil agar sesuai harapan pengguna.
2. Kuadran *Keep Up the Good Work* menunjukkan indikator-indikator yang dianggap penting oleh pengguna dan kinerjanya dianggap sudah baik, sehingga harus dipertahankan kinerja aplikasi Taring Dukcapil pada indikator ini agar bisa memberikan layanan aplikasi yang baik memenuhi harapan pengguna. Indikator yang berada pada Kuadran II adalah: IQ3, IQ4, ServQ4, PU2, PU3, PU4, US1, US2, US3 dan ACC1.
3. Kuadran *Low Priority* menunjukkan indikator-indikator yang memiliki prioritas rendah karena dianggap tidak terlalu penting bagi pengguna, sehingga indikator pada kuadran ini tidak perlu mendapat prioritas perbaikan karena kinerja dan kepentingannya rendah. Indikator yang berada pada Kuadran III adalah: IQ1, ServQ2, ServQ3, ServQ5, SysQ1, SysQ3, PEU1, PEU2 dan PEU3.
4. Kuadran *Possible Overkill* cenderung berlebihan dimana kuadran ini memuat indikator-indikator kepentingan yang dianggap rendah oleh pengguna namun kinerjanya berlebihan. Indikator yang berada pada Kuadran IV adalah: SysQ2, PU1 dan ACC2.

3.4 Rekomendasi

Terdapat 5 (lima) rekomendasi hasil analisis IPA untuk meningkatkan kinerja aplikasi Taring Dukcapil agar sesuai dengan harapan pengguna, sebagai berikut.

1. Information Quality

Pengguna mengharapkan mendapatkan informasi yang lebih lengkap, karena informasi alur prosedur atau Standar Operasional Prosedur (SOP) permohonan belum tersaji pada aplikasi Taring Dukcapil. SOP menginformasikan alur permohonan dari tahap awal hingga tahap akhir permohonan, agar pengguna lebih paham alur pengajuan permohonan melalui aplikasi Taring Dukcapil dan diharapkan dapat meminimalisir pengaduan serta pengajuan permohonan dengan dokumen kurang lengkap.

2. Service Quality

Adanya kendala teknis pengiriman *email* OTP sehingga tidak menjamin semua masyarakat yang mendaftarkan akun, akan mendapatkan *email* OTP agar dapat melakukan aktivasi untuk melakukan permohonan lebih lanjut pada aplikasi Taring Dukcapil. Sebaiknya melakukan koordinasi dengan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar agar difasilitasi *mail server* dengan alamat email @denpasarkota.go.id, agar lebih menjamin pengiriman email dalam jumlah yang banyak dan lebih terjamin untuk keamanan informasinya.

3. System Quality

Adanya harapan pengguna untuk kecepatan *loading time* yang lebih baik. Dapat dilakukan optimasi pada sistem Taring Dukcapil, sehingga *loading time* saat mengakses halaman atau transaksi sesuai harapan pengguna.

4. Percieved Ease of Use

Kemudahan memantau status verifikasi dapat dilihat melalui aplikasi Taring Dukcapil maupun melalui *email*. Verifikasi melalui *email* terkadang tidak terkirim ke pemohon karena adanya kendala teknis pada *mail server*, sebaiknya menggunakan *mail server* pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik.

5. User Satisfaction

Implementasi Tanda Tangan Elektronik (TTE) saat ini baru pada tingkat Kepala Dinas Dukcapil, belum sampai tingkat Kepala Desa/Lurah. Jika memungkinkan untuk pengembangan kedepannya dapat mengimplementasikan TTE hingga Kepala Desa / Lurah, maka pemohon tidak perlu mencari tanda tangan secara manual ke Desa / Lurah serta legalitas tanda tangan lebih terjamin dengan menggunakan TTE.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Keberterimaan Pengguna Layanan Taring Dukcapil di Kota Denpasar menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM), Delone & Mclean dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil tingkat kesesuaian kinerja dengan harapan pengguna

aplikasi Taring Dukcapil sebesar 98%, belum mencapai 100% sehingga masih perlu dilakukan peningkatan kinerja aplikasi pada variabel yang belum mencapai 100% sesuai hasil rekomendasi pada variabel *Information Quality*, *Service Quality*, *System Quality*, *Percieved Ease of Use* dan *User Satisfaction*.

Hasil tingkat kesenjangan memiliki nilai *gap* - 0,06 masih bernilai negatif belum bernilai positif, maka aplikasi Taring Dukcapil dianggap masih perlu dilakukan peningkatan kinerja pada variabel yang masih memiliki nilai *gap* negatif agar dapat memenuhi harapan pengguna aplikasi Taring Dukcapil sesuai hasil rekomendasi pada variabel *Information Quality*, *Service Quality*, *System Quality*, *Percieved Ease of Use* dan *User Satisfaction*. Berdasarkan uji *Mann-Whitney* dihasilkan nilai $\text{sig.}\alpha$ sebesar 0,054, sehingga tingkat kesenjangan tidak memiliki perbedaan yang signifikan.

Hasil pemetaan analisis kuadran, terdapat dua indikator pada Kuadran *Concentrate Here* yang merupakan prioritas utama untuk peningkatan kinerja yaitu: kelengkapan informasi untuk menambahkan SOP serta jaminan untuk mendapatkan kode keamanan One Time Password (OTP) melalui email saat awal pendaftaran akun, sehingga dapat melakukan proses permohonan lebih lanjut.

Rekomendasi yang dihasilkan sebanyak 5 (lima) rekomendasi, hasil dari analisis IPA untuk meningkatkan kinerja aplikasi Taring Dukcapil agar sesuai dengan harapan pengguna, sebagai acuan Pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar dalam mengembangkan aplikasi Taring Dukcapil kedepannya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Kepala Dinas dan seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar yang telah terlibat dan membantu pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- AENI HIDAYAH, N., HASANATI, N., NOVELA PUTRI, R., FIQRY MUSA, K., NIHAYAH, Z., & MUIN, A. 2020. Analysis Using the Technology Acceptance Model (TAM) and DeLone McLean Information System (DM IS) Success Model of AIS Mobile User Acceptance. *2020 8th International Conference on Cyber and IT Service Management, CITSM 2020*. <https://doi.org/10.1109/CITSM50537.2020.9268859>
- AZKIA, H. 2018. Penerapan e-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik. *Universitas Airlangga*, 1–12. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- BUDIASTUTI, D., & BANDUR, A. 2018. *Validitas Dan Reliabilitas Penelitian*. Mitra Wacana Media.
- FARRAS, F. N. 2020. *Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Manfaat Bersih Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Menggunakan Model Delone dan McLean (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang)*. 1–116. <http://lib.unnes.ac.id/id/eprint/42542>
- HUDIN, J. M., & RIANA, D. 2020. Penggunaan Smart PLS Untuk Pengujian Model Pada Sistem Informasi. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- ISTHAFANA, M. R. 2019. *Analisis kualitas website Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur menggunakan metode webqual 4.0 modifikasi*. <http://digilib.uinsby.ac.id/38592/>
- KUDDUS, B. N., DJUNAEDI, A., & NAJIB, W. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan. *Seminar Nasional Ilmu Komputer*.
- MAHARDIKA, A. A. N. Y. M., & HERYANDA, K. 2020. Keberterimaan Dosen FE Undiksha terhadap Pemanfaatan Gawai Seluler dalam Pembelajaran Daring. *Seminar Nasional Riset Inovatif*, 198–206.
- MUTTAQIN, A. Z., & IQBAL, S. 2019. Analisis Dimensi Kesuksesan Layanan Hai DJPB Dengan Pendekatan Model Delone Dan McLean. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Brawijaya*.
- PANJAITAN, E. S., & HASIBUAN, S. F. 2019. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Manfaat Bersih yang di Mediasi oleh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Kependudukan*. 394–399. <https://www.prosiding.seminar-id.com/index.php/sensasi/article/view/334>
- QURAISSY, A., & MADYA, S. 2021. Analisis Nonparametrik Mann Whitney Terhadap Perbedaan Kemampuan Pemecahan Masalah Menggunakan Model Pembelajaran Problem Based Learning. *VARIANSI: Journal of Statistics and Its Application on Teaching and Research*, 3(1), 51–57. <https://doi.org/10.35580/variansiunm23810>
- WAHYUNI, K. S., SAPUTRA, M. C., & HERLAMBANG, A. D. 2019. Evaluasi Pemanfaatan Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA) Menggunakan Model Kesuksesan DeLone and McLean dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIIK) Universitas Brawijaya*, 3(1), 1137–1144.
- WICAYANI, M. D. 2017. *Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA)*.

WULANDARI, D. 2022. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Terpadu (Jimetera) Pengaruh Fasilitas dan Motivasi Terhadap Hasil Pencapaian Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil*. 2(1), 46–50.

ZAGITA, N. A., ARYADITA, H., & AKURANDA, I. 2019. Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Penduduk Menggunakan Metode E-Govqual Dan IPA (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIHK) Universitas Brawijaya*, 3(1), 186–195.