

**PENGARUH FAKTOR STRATEGI TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA MILENIAL APLIKASI SISTEM INFORMASI  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIPAK) OLEH  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI KOTA BLITAR  
PROVINSI JAWATIMUR**

Rafif Fariztiananda

NPP. 29.0982

*Asdaf Kota Blitar Provinsi Jawa Timur*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email:farisnanda96@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** Role of applications as form of digitalizing Governments services in Indonesia have changes culture of services and make it better from time passed. The role of millenial's citizen who want the services of government better, efficient, and, quicker make government must know what they want and make milenials as subject of public services policy especially on policy to make a government service application. **Purpose:** This research purposed to know wich strategic factors who give impact to milenials user satisfication and wich factors to be priority to develop SIPAK Applications. **Method:** In this research, author using quantitative deductive with litmus test as measurement wich strategic factor that influence more. Strategic factors on this research depend on ASOCA theory wich consist of Ability, Strength, Opportunity, Culture, Agility then combined with usability level of application theory. Data wich needed on this research obtained by quisioner who give to milenials citizen in Blitar City who have used SIPAK Applications to get administration service by Blitar City Population and Civil Registration Agency. **Results:** The results of this research are milenials citizen in Blitar City tend to choose internal factors wich is have responsiveness and content by 49.02% and External Factors wich contains ease of use and appearance by 21.85%. and if this research models were applied, it will increase 70.92% milenials user satisfications. **Conclutions:** This model can be increase performance of SIPAK Aplications by 70.92% wich internal factor is priority target to develop this application on further.

**Keywords: SIPAK, Milenials, ASOCA, User Satisfication.**

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Peran aplikasi sebagai bentuk digitalisasi layanan Pemerintah di Indonesia telah mengubah budaya layanan dan menjadikannya lebih baik dari waktu ke waktu. Peran warga milenial yang menginginkan pelayanan pemerintahan yang lebih baik, efisien, dan cepat membuat pemerintah harus mengetahui apa yang mereka inginkan dan menjadikan milenial sebagai subyek kebijakan pelayanan publik terutama pada kebijakan untuk membuat aplikasi pelayanan pemerintah. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor strategis apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna milenial dan faktor-faktor apa saja yang menjadi prioritas pengembangan Aplikasi SIPAK. **Metode:** Dalam penelitian ini, penulis menggunakan deduktif kuantitatif dengan uji lakmus sebagai ukuran dimana faktor strategis yang lebih berpengaruh. Faktor-faktor strategis dalam penelitian ini bergantung pada teori ASOCA yang terdiri dari Ability, Strength, Opportunity, Culture, Agility kemudian dikombinasikan dengan teori tingkat kegunaan dari sebuah aplikasi. Data yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh dari kuisioner yang diberikan kepada warga milenial di Kota Blitar yang telah menggunakan Aplikasi SIPAK untuk mendapatkan pelayanan administrasi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Blitar. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini adalah warga milenial di Kota Blitar cenderung memilih faktor internal yang memiliki daya tanggap dan konten sebesar 49,02% dan Faktor Eksternal yang berisi kemudahan penggunaan dan tampilan sebesar 21,85%. dan jika model penelitian ini diterapkan maka akan meningkatkan 70,92% kepuasan pengguna milenial. **Kesimpulan:** Model ini dapat meningkatkan kinerja Aplikasi SIPAK sebesar 70,92% dimana faktor internal menjadi target prioritas untuk dikembangkan lebih lanjut.

**Kata Kunci:** SIPAK, Milenial, ASOCA, Kepuasan Pengguna.

### I. Pendahuluan

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di Era Revolusi Industri 4.0 telah membawa perubahan besar dalam tatanan kehidupan bermasyarakat maupun dalam kehidupan layanan pemerintahan. Layanan pemerintah yang serba digital tentunya harus memiliki suatu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi yang baik. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah mendukung Pemerintah baik Pusat maupun Daerah untuk berkembang dalam mengembangkan pelayanan berbasis digital ini. Pelaksanaan SPBE di setiap instansi Pemerintah didukung dengan adanya Covid-19 yang menjadikan seluruh pelayanan yang semula

konvensional menjadi pelayanan digital. Pemerintah Kota Blitar melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah memiliki pelayanan administrasi berbasis digital dengan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIPAK) dimana aplikasi ini menjadi aplikasi unggulan di Kota Blitar namun sayangnya, data menunjukkan kepuasan pengguna aplikasi SIPAK masih rendah dengan komentar negatif yang ada di ulasan pengguna Play Store. Sifat milenial yang sangat menjunjung penggunaan teknologi termutakhir menjadi salah satu ketertarikan peneliti dalam menjadikan kaum milenial sebagai subjek dalam penelitian ini dimana sifat kaum milenial akan dijadikan penentu dalam pembuatan kebijakan dalam meningkatkan kepuasan pengguna milenial di Kota Blitar.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Belum tersedianya suatu strategi dalam mengambil keputusan untuk memperbaiki sebuah aplikasi guna meningkatkan kepuasan pengguna oleh pemerintah sampai saat ini belum terdapat strategi baku yang mengatur hal tersebut. Oleh karena itu, kaum milenial yang dimana mereka akan menjadi penerus estafet kepemimpinan serta penentu arah kebijakan menuju Indonesia Emas 2045 tentunya harus dijadikan patokan oleh pemerintah dalam pengambilan strategi pembenahan layanan pemerintah terutama layanan digital. Layanan digital Pemerintah Kota Blitar dalam administrasi kependudukan yaitu SIPAK terhitung dari pengambilan data penelitian yakni 20 September 2021 sebesar 3.2/5 sehingga perbaikan kualitas kepuasan pengguna tentunya harus segera dilakukan guna meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan diketahuinya faktor strategi dalam meningkatkan kepuasan pengguna milenial diharapkan dapat meningkatkan performa aplikasi SIPAK terutama menjadi suatu model yang dapat digunakan secara universal dalam menentukan arah perbaikan aplikasi layanan pemerintahan.

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian sebelumnya yaitu, Implementasi Program Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) Pada Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar (Rio Arbianto, 2021), Kualitas Aplikasi Halal MUI dengan Webqual 4.0 dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Penggunaan (Ida Giyant, 2018), Prinsip Kepemimpinan Character Of A Leader pada Era Generasi Milenial (Amiroh Ambarwati, 2018), dan Efektivitas Pemberian Tambahan Penghasilan Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di BKPSDM Kabupaten Malang Provinsi Jawa Timur (Riko Yudha, 2021). Dari 4 (empat) penelitian tersebut terdapat perbedaan-perbedaan. Adapun perbedaan penelitian diatas dengan penelitian ini adalah pada fokus penelitian serta metode yang digunakan dimana peneliti berfokus

untuk menemukan faktor apa yang menjadi prioritas dalam penentuan arah kebijakan mengembangkan suatu aplikasi yang mengutamakan respon dari generasi milenial sebagai subjek dalam penelitian ini.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

1. Literatur pertama dengan judul Implementasi Program Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) Pada Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar merupakan sebuah skripsi dengan fokus perhatian terhadap implementasi aplikasi SIPAK dalam menerbitkan akta kematian. Skripsi Rio Arbianto menggunakan teori implementasi dari Edward III dimana memperoleh hasil bahwa implementasi aplikasi SIPAK dalam penerbitan akta kematian masih belum dapat optimal dikarenakan minimnya sosialisasi yang dirasakan oleh warga Kota Blitar. Perbedaan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti ialah peneliti menjadikan aplikasi SIPAK sebagai objek penelitian dan subjek utama merupakan milenial Kota Blitar yang menggunakan aplikasi SIPAK dan mengukur kepuasan penggunaan kaum milenial sebagai penentu dalam menentukan faktor strategis.

2. Literatur kedua dengan judul Kualitas Aplikasi Halal MUI dengan Webqual 4.0 dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Penggunaan merupakan suatu jurnal dimana peneliti Ida Giyanti menetapkan 4 (empat) indikator dalam mengukur kualitas suatu aplikasi yakni kemudahan penggunaan, tampilan, daya tanggap, dan konten yang tersedia dalam aplikasi Halal MUI. Perbedaan dengan penelitian yang dilaksanakan peneliti yakni keempat indikator ini dikelompokkan sesuai kriteria yakni faktor internal dan eksternal dengan pengelompokan sesuai dengan indikator yang ada dalam teori pengambilan keputusan ASOCA.

3. Literatur ketiga dengan judul Prinsip Kepemimpinan Character Of A Leader pada Era Generasi Milenial oleh Amiroh Ambarwati merupakan suatu studi literatur dimana Amiroh Ambarwati mempelajari karakter generasi milenial melalui studi dokumen yang ada dan menemukan 11 sifat kepemimpinan milenial. Penulis menggunakan 11 sifat ini sebagai acuan untuk mengambil keputusan subjek pada penelitian ini adalah kaum milenial.

4. Literatur keempat dengan judul Efektivitas Pemberian Tambahan Penghasilan Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di BKPSDM Kabupaten Malang Provinsi Jawa Timur merupakan sebuah skripsi dimana Riko Yudha menggunakan teori ASOCA untuk menggambarkan efektivitas pemberian tambahan penghasilan Pegawai terhadap kinerja pegawai. Perbedaan penelitian adalah peneliti menggunakan teori ASOCA sebagai kriteria dalam menentukan indikator mana yang dapat dikelompokkan sebagai faktor internal dan eksternal dalam menentukan strategi pengembangan aplikasi SIPAK.

## **1.5 Tujuan**

adapun tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam pelaksanaan penelitian yang dilaksanakan adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor strategis internal dan eksternal terhadap kepuasan pengguna milenial pada aplikasi SIPAK
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor strategis internal dan eksternal terhadap kepuasan pengguna milenial baik secara pada aplikasi SIPAK
3. Untuk mengetahui faktor yang menjadi prioritas dalam penyusunan strategi peningkatan kepuasan pengguna milenial aplikasi SIPAK

## **II. METODE**

Guna menjawab rumusan masalah yang terjadi dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Kegunaan Suatu Aplikasi yang dihubungkan dengan teori ASOCA kemudian dibentuk model yang akan digunakan guna mengetahui faktor strategi mana yang lebih dominan berdasarkan kepuasan pengguna milenial aplikasi SIPAK. Tinjauan teoritis yang telah diutarakan ditopang oleh tinjauan legalistik yang menjadi payung hukum yang mengatur tema penelitian diharapkan menghasilkan suatu analisa yang komprehensif yaitu kajian terhadap peraturan yang mengatur tema penelitian ini yakni:

1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
2. Peraturan Walikota Blitar Nomor 3 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan dan Pengaturan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar

Sebagai gambaran langkah teknis yang digunakan dalam penelitian dilapangan, peneliti menggunakan kuisisioner yang disebarkan terhadap sampel yang telah ditetapkan yakni masyarakat milenial berusia 20-24 tahun tinggal di Kota Blitar dan pernah menggunakan aplikasi SIPAK. Setelah didapatkan respon dari sampel yang telah ditetapkan penulis menganalisis data dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25.0 dengan melaksanakan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji linieritas, uji multikolenieritas, dan uji heteroskedastisitas. Setelah penulis menemukan fakta bahwa data yang diperoleh lolos uji asumsi klasik maka penulis melakukan uji hipotesis dengan tahapan uji hipotesis parsial yang hasilnya akan dijadikan pembobotan masing masing variabel dalam pengujian uji litmus.

Pembobotan yang diperoleh dari uji hipotesis parsial memiliki bobot yang lebih objektif tanpa ada campur tangan peneliti dalam menentukan

bobot sehingga bobot yang digunakan objektif berdasarkan data yang diperoleh dari sampel yang telah memberikan responnya.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil Penelitian

Dari model yang dibentuk oleh penulis ditemukan suatu fakta bahwa masyarakat milenial di Kota Blitar lebih cenderung memilih kualitas internal sebuah aplikasi yakni daya tanggap dan konten sebuah aplikasi dibandingkan tampilan serta kemudahan kegunaan.

Berikut penulis menyajikan data yang diperoleh dari lapangan sebagai hasil dari penelitian yang dilaksanakan oleh penulis.

**Tabel 3.1**  
**Hasil Uji Litmus dengan Pembobotan**

Faktor	Faktor Strategis	Rating	Bobot	Skor	Presentase
Eksternal	Kemudahan Penggunaan	3.593	0.304	1.09	21.85%
	Tampilan				
Internal	Daya Tanggap	3.520	0.697	2.45	49.07%
	Konten				
<b>TOTAL</b>					<b>70.92%</b>

*Sumber: Penulis 2022 (data diolah)*

Berdasarkan data diatas maka direkomendasikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Blitar dalam kedepannya untuk memperbaiki kualitas internal sebuah aplikasi dikarenakan semakin milenial menggunakan aplikasi tersebut maka kemungkinan besar aplikasi tersebut dapat digunakan dan memiliki nilai yang lebih sehingga dana yang digelontorkan tidak sia-sia.

#### 3.2 Hambatan penggunaan Aplikasi SIPAK dikalangan Milenial Kota Blitar

Berbagai kemudahan yang ditawarkan SIPAK tentunya diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan mempercepat layanan serta mewujudkan pelayanan tanpa bertemu. Fakta dilapangan ditemukan bahwa SIPAK masih memiliki kekurangan dalam kemampuan server untuk menyediakan akses yang cepat hal ini sesuai dengan temuan awal rating yang buruk di layanan Playstore sebagai berikut:

**Gambar 3.1**



### **Ulasan Pengguna Aplikasi SIPAK pada Playstore**

Hambatan dari penggunaan SIPAK Kota Blitar ditemukan bahwa kesesuaian database dan waktu koneksi server yang lambat menjadi salah satu faktor utama layanan ini tidak bisa berjalan dengan baik sehingga masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke Dinas Dukcapil Kota Blitar untuk mengurus dokumen dan kebanyakan masyarakat lupa untuk mengurus kembali akun SIPAK mereka untuk dapat digunakan dikemudian hari bila membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan.

### **3.3 Upaya peningkatan pengguna milenial Aplikasi SIPAK**

- 1) Meningkatkan kualitas suatu aplikasi secara internal sebagai prioritas dengan perbaikan kualitas sumber daya manusia maupun sumber daya perangkat.
- 2) Meningkatkan peran milenial dalam pembentukan strategi arah kebijakan pemerintah agar lebih dapat mengikuti perkembangan zaman
- 3) Meningkatkan kegunaan aplikasi SIPAK dengan memperhatikan keinginan milenial agar aplikasi tersebut lebih diminati dan dapat memiliki tingkat kegunaan yang tinggi

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

1. Mengenai sifat milenial dimana milenial lebih menyukai aplikasi yang memiliki daya tanggap serta isi konten yang sesuai dengan kebutuhan mereka adalah prioritas alasan mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut.
2. Strategi membentuk sebuah aplikasi dan memperbaiki aplikasi berdasarkan data harus mengutamakan kualitas internal seperti kecepatan akses serta isi yang terkandung didalamnya karena cenderung aplikasi lebih

mengutamakan tampilan dalam pembuatannya sehingga tidak nyaman digunakan karena aplikasi tidak mampu diakses secara lancar.

3. Keterbatasan SDM dalam mengelola server agar tetap terawat secara baik masih menjadi kendala sehingga ada baiknya pemerintah melaksanakan rekrutmen sesuai dengan kompetensi pada jabatan administrator terutama memiliki kompetensi komputer.

### **3.5 Diskusi Menarik Lainnya**

Penelitian ini mampu memberikan suatu sumbangsih model untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna milenial aplikasi pemerintahan sehingga pemerintah dapat memperbaiki kualitas atau membentuk aplikasi dengan memperhatikan aspek yang telah diteliti dalam penelitian ini untuk menggait atensi milenial.

## **IV. KESIMPULAN**

Dapat disimpulkan bahwa Kemudahan Penggunaan dan Tampilan yang kemudian dihubungkan dengan teori strategi ASOCA menjadi faktor eksternal dan Daya tanggap dan Konten yang juga dihubungkan dengan ASOCA yang kemudian menjadi Faktor internal memiliki pengaruh dalam peningkatan kepuasan penggunaan aplikasi SIPAK dikalangan milenial Kota Blitar.

Pengaruh yang dimiliki oleh faktor internal dan eksternal sendiri adalah sebesar 70.92% dimana Faktor internal memiliki presentase peningkatan sebesar 49.02% dan Faktor Eksternal sebesar 21.85% sehingga Faktor Internal menjadi lebih dominan ketika menyusun strategi untuk meningkatkan Kepuasan Pengguna Milenial pada aplikasi SIPAK di Kota Blitar.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari bahwa model dalam penelitian ini perlu dikembangkan lagi melalui metode kualitatif sehingga model selanjutnya dapat meningkatkan kepuasan pengguna lebih banyak lagi agar dapat memberikan model yang tepat dan membawa kontribusi besar pada aplikasi pemerintahan

## **V. UCAPAN TERIMAKASIH**

Ucapan terimakasih terutama ditujukan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Blitar karena telah memberi bantuan serta dukungan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini, serta seluruh pihak yang memberikan kontribusi dan mensukseskan penelitian ini

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

- Stephanie, K. Marrus. 2002. *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Jakarta: Rajawali
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* Bandung: CV Alfa Beta.

Suradinata, E. (1998). Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah. *Bandung: Ramadan*.

----- (2013). Analisis Kepemimpinan Strategi Pengambilan Keputusan. *Alqaprint Jatinangor, Sumedang*.

### **Jurnal**

Giyanti, Ida. 2018. Jurnal Teknik Industri Vol.13 Nomor 2. Semarang: UNDIP

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

