

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pada era digital seperti sekarang ini, peran teknologi saat ini dirasakan semakin besar karena hampir semua aktivitas dapat dilakukan melalui dunia maya. Segala informasi yang diinginkan dapat dengan mudah dan cepat diperoleh salah satunya melalui website. Website dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan suatu informasi, gambar gerak, suara, dan atau gabungan dari semuanya itu baik itu bersifat statis maupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian pada bangunan yang saling terkait di mana setiap masing-masing dihubungkan dengan link [1].

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi adalah suatu lembaga yang bertujuan mengadakan pendaftaran, pencatatan serta pembukaan yang selengkap-lengkapnyanya dan sejelas-jelasnya, serta memberikan kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa “kelahiran, pengakuan, perkawinan, dan kematian”. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi sudah memiliki website resmi yang beralamat di <https://disdukcapil.jambikota.go.id>.

Pada website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi berguna untuk mengenalkan lembaga pemerintah sebagai bentuk layanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat bisa mencari informasi dengan mudah. Tidak hanya itu, pelaksanaan layanan berbasis website juga butuh dukungan dengan terdapatnya tingkat kualitas layanan yang baik kepada penggunanya, namun juga kualitas dari layanan yang disediakan juga ialah hal yang sangat

berarti untuk meyakinkan para pengguna untuk senantiasa memakai layanan yang diberikan. Kualitas layanan menjadi suatu yang sangat berarti khususnya masyarakat berhadapan dengan para pengguna yang menuntut ataupun memerlukan kesempurnaan dari layanan yang diberikan. Salah satu cara untuk mengetahui seberapa puas pengguna terhadap website adalah dengan cara melakukan analisis kualitas layanan terhadap website tersebut

Terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan pada website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi ini yaitu tidak semua informasi tersedia, khususnya pada menu Profil terdapat sub menu Media Informasi, menu Data dan menu Sarana dan Prasarana. Pada sub menu Media Informasi terdapat sub menu Data Demografi yang mana isi dari sub menu tersebut masih kosong sehingga membuat pengguna tidak bisa mendapatkan informasi. Untuk itu maka perlu dilakukan analisis kualitas layanan terhadap website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi dalam menentukan apa yang sebenarnya dibutuhkan atau diharapkan oleh pengguna dan juga persepsi langsung atau kinerja layanan yang dirasakan oleh pengguna website tersebut.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka dari itu penelitian ini mengambil objek penelitian pada website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi, untuk mengetahui apakah website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau belum. Pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang kepuasan pengguna agar dapat meningkatkan mutu pelayanan pada masyarakat dan memanfaatkan website tersebut secara optimal [2]. Penelitian ini menggunakan

metode WebQual 4.0 yang disusun berdasarkan empat variabel (*dimensi*) kualitas yakni kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) [3].

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul tugas akhir **‘ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA WEBSITE DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0’**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana menganalisis pengaruh kualitas layanan website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode WebQual 4.0?
2. Bagaimana hubungan antara variabel bebas yaitu *usability*, *information quality*, *interaction quality* terhadap variabel terikat yaitu *user satisfaction*?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar dalam penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah Penulis menetapkan ruang lingkup penelitian meliputi :

1. Objek penelitian ini adalah website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi yang beralamat di <https://disdukcapil.jambikota.go.id>
2. Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0.
3. Metode pengambilan data menggunakan kuesioner yang dibuat melalui *google forms*.
4. Responden merupakan pengguna website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi.
5. *Software* yang digunakan untuk mengelola data kuesioner yaitu SPSS.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini, yaitu :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode WebQual 4.0.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh, yaitu

1. Bagi penulis, penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan, khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini.

2. Bagi pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi.
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah dapat dilihat melalui sistematika penelitian yang meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai: Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai literature yang bersumber dari Buku, Jurnal dan Artikel.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, metode yang digunakan dalam pengumpulan data dan alat bantu yang di gunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMENT PENELITIAN DAN HASIL

ANALISIS PENELITIAN

Bab ini berisi tentang model dan instrument penelitian mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi website kantor Kecamatan Jambi Selatan, dan pada bab ini juga membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuesioner dan hasil penelitian

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian berikutnya.