

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi yang demikian pesat memberikan dampak pada perubahan layanan organisasi ataupun perusahaan [1]. Peranan Teknologi Informasi/Sistem Informasi bagi dunia pendidikan sangatlah penting, hal ini menyebabkan meningkatnya peran Teknologi Informasi agar selaras dengan investasi yang telah dikeluarkan, sehingga dibutuhkan perencanaan yang matang serta implementasi yang optimal. Peranan Sistem Informasi/Teknologi Informasi yang sangat signifikan harus diimbangi dengan penegelolaan yang pengaturan tepat dan sehingga kerugian/ancaman yang mungkin terjadi dapat dihindari bahkan mampu dicegah [2]. Berbagai keuntungan teknologi informasi khususnya internet banyak diterapkan dalam kehidupan manusia termasuk di bidang pemerintahan (*e-government*) [3].

E-government ini sendiri merupakan sebuah istilah yang menurut beberapa kalangan dapat didefinisikan secara beragam. Pada dasarnya *E-Government* merupakan suatu proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan menjadi lebih efisien. Terdapat dua hal utama dalam pengertian *e-government* di atas, pertama adalah penggunaan teknologi komunikasi informasi (salah satunya adalah internet) sebagai alat bantu

dan kedua adalah tujuan pemanfaatannya sehingga jalannya pemerintahan dapat lebih efisien. Melalui teknologi informasi, seluruh proses atau prosedur yang ada pada pemerintahan dapat dilalui dengan lebih cepat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan/disahkan. *E-government* bukan berarti mengganti cara pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat, tetapi pada konsep *e-government* masyarakat masih bisa berhubungan dengan pos-pos pelayanan, berbicara melalui telepon untuk mendapatkan pelayanan pemerintah, atau mengirim surat. *E-government* hanya berfungsi pada konteks penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain menjadi lebih baik dan lebih efisien [4]. *E-Government* biasa diimplementasikan menggunakan basis *website*. Pemanfaatan *website* pada *e-government* sebagai upaya untuk penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. salah satu instansi pemerintahan yang telah menggunakan *website E-Government* yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi (Disdukcapil).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan dinas yang berwenang dalam penyelenggaraan dan publikasi dokumen tentang kependudukan. dokumen kependudukan meliputi pencatatan sipil, pendataan penduduk, pengelolaan informasi tentang manajemen kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya bagi pelayanan umum. Berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan, Disdukcapil Kota Jambi bertanggung jawab atas pengelolaan urusan kependudukan dan Catatan sipil di wilayah Kota Jambi. Untuk mengikuti

perkembangan teknologi di era saat ini, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi melakukan inovasi dengan membuat sebuah *website* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi untuk memberikan kualitas peningkatan pelayanan dari Disdukcapil Kota Jambi kepada masyarakat wilayah kota jambi. Terdapat beberapa informasi dan pelayanan yang dapat memudahkan masyarakat mendapatkan informasi dan pelayanan. Berdasarkan hasil data kuesioner mengenai tingkat kepuasan pelayanan website disdukcapil kota jambi yang disebarakan kepada masyarakat didapatlah hasil dari 30 responden bahwa ada beberapa hal yang menjadi kendala pada website ini yang tentunya sedikit merugikan para pengguna diantaranya yaitu form pengaduan masih cukup lama untuk mendapatkan balasan, masih ada beberapa data pengguna salah dilakukan input, serta pengguna merasa butuh waktu lama untuk mengakses website karena seringnya loading pada website sangat lama atau *not responded*. Oleh karena itu, untuk mendapatkan hasil dari seberapa berpengaruh website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi maka perlu dilakukan penelitian dan pengujian untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi.

Ada beberapa macam metode yang dapat dilakukan untuk melakukan analisis diantaranya yaitu *Serqual* yang merupakan definisi sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh, metode *Servqual* adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan [5]. Kemudian ada *Webqual* yang merupakan metode untuk pengukuran kualitas website berdasarkan pada persepsi pengguna akhir.

Webqual melakukan teknik pengukuran berdasarkan persepsi pengguna akhir [6]. Kemudian ada metode Delon & Mclon yang merupakan System Quality digunakan sebagai alat pengukur dari kualitas sistem teknologi informasi itu sendiri [7]. Dan terakhir ada metode TAM yang merupakan salah satu jenis teori yang menggunakan pendekatan teori perilaku (behavioral theory) yang banyak digunakan untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi [8].

Dari beberapa penjelasan diatas, maka peneliti akan menggunakan metode Webqual. Website Quality adalah sebuah instrument yang dikembangkan untuk menilai kegunaan, informasi dan kualitas interaksi jasa dari *website internet*. *Website Quaity* (WebQual) merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. WebQual ini merupakan pengembangan dari ServQual yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa. [9]

Pertimbangan untuk melakukan sebuah penelitian terhadap website www.disdukcapil.jambikota.go.id untuk mengukur kualitas website terhadap kepuasan pengguna untuk menggunakan kembali layanan website. Dari penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat dijadikan sebagai evaluasi website, sehingga hasil dari penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan dan perbaikan website.

Dari uraian permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS**

LAYANAN WEBSITE DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu :

1. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pada *website* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi?
2. Berapa tingkat kepuasan pengguna pada *website* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi?
3. Apa saja rekomendasi pada tingkat kepuasan pengguna?
4. Apa saja item-item yang pada dimensi yang mana dari WebQual yang berkontribusi paling besar dalam pengukuran kualitas *website* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan yang meluas pada penelitian ini, maka penulis melakukan pembahasan yang meluas penulis melakukan pembatasan masalah yaitu:

1. Sistem informasi yang akan dianalisis adalah website DISDUKCAPIL (www.disdukcapi.jambikota.go.id).
2. Metode yang digunakan untuk analisis website adalah metode Webqual 4.0
3. Responden diambil dari pengguna website DISDUKCAPIL kota jambi.
4. Data kuesioner diambil dari periode bulan oktober

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT

1.4.1 Tujuan

Berdasarkan dari perumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk dapat mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pada *website* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi.
2. Untuk dapat mengetahui apa saja rekomendasi pada tingkat kepuasan pengguna.
3. Untuk dapat mengetahui apa saja item-item yang pada dimensi yang mana dari WebQual yang berkontribusi paling besar dalam pengukuran kualitas *website* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi.
4. Untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pada *website* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi.

1.4.2 Manfaat

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah adanya rekomendasi bagaimana membangun website pemerintahan dengan kualitas yang baik yang berdasarkan pada dimensi Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Pelayanan dan Kegunaan website terhadap kepuasan pengguna.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam sistem penulisan ini menggambarkan secara umum mengenai apa yang akan penulis bahas dalam setiap bab dari laporan ini. Laporan ini merupakan

pengembangan sistem informasi yang menghasilkan perangkat lunak, dimana sistematika penulisan ini terdiri dari enam bab meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan dan ruang lingkup masalah, tujuan penelitian, mafaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini memuat konsep-konsep teoritis yang di gunakan sebagai kerangka atau landasan penelitian yang penulis lakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, metode yang digunakan untuk menganalisis dan *tools* (alat bantu) yang digunakan untuk menganalisis baik *software* maupun *hardware*.

BAB IV : ANALISIS

Pada bab ini menguraikan tentang analisis pada website disdukcapil Kota Jambi.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Pada bab ini tentang perhitungan dan hasil analisis dan memberikan rekomendasi yang harus dilakukan untuk

mengetahui tingkat kualitas website disdukcapil Kota Jambi.

BAB IV : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab penutup dari penelitian ilmiah ini yang berisi kesimpulan dari pembahasan bab-bab sebelumnya dan saran-saran yang berguna bagi pihak-pihak yang bersangkutan dalam penelitian ilmiah