

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Teknologi dan informasi telah berkembang pesat dan semakin maju mendorong perkembangan manusia dalam melakukan berbagai aktivitas, hal tersebut tentunya perlu dimanfaatkan sebaik mungkin untuk memperlancar pekerjaan dan mengatasi permasalahan yang ada didalamnya termasuk permasalahan pelayanan publik.[1] *Website* merupakan pintu utama bagi seorang pengguna dalam mencari berbagai informasi di internet dan juga garda terdepan pertama yang menjangkau pengguna, pada penelitian sebelumnya *website* mempunyai fungsi sebagai media informasi dan media komunikasi yang memiliki jangkauan luas tanpa ada batas waktu [2].

Kesuksesan sebuah *website* dapat diukur melalui berbagai faktor yang mencerminkan kinerja dan efektivitasnya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dan pentingnya melakukan analisis kesuksesan pada suatu *website* untuk memastikan bahwa situs berfungsi dengan baik dan memenuhi tujuan bisnis [3].

Dinas Kesehatan adalah unsur pelaksana pemerintah di bidang kesehatan yang dipimpin oleh seorang kepala dinas, yang bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretaris daerah. Dinas Kesehatan Muaro Jambi beralamat JL. Lintas Timur Bukit Baling, Kec. Sekernan, Kab.Muaro Jambi, Jambi 36381. Dinas Kesehatan Kabupaten Muaro Jambi dibentuk untuk

membantu Pemerintah Daerah dalam Urusan Bidang Kesehatan. Dinas Kesehatan mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintah Daerah berdasarkan azas desentralisasi bidang kesehatan. Sejak Tahun 2009 menempati gedung baru yang berada di Jalan Lintas Timur, Komplek Perkantoran Bukit Cinto Kenang, Sengeti.

Dinas Kesehatan Muaro Jambi sudah memiliki *website* resmi yang beralamat di <https://dinkes.muarojambikab.go.id/>. Kehadiran *website* Dinas Kesehatan Muaro Jambi *website* ini dimaksudkan sebagai sarana publikasi untuk memberikan informasi dan mewujudkan instansi pemerintah yang berkualitas, bermartabat, dan terpercaya.

Pada penelitian yang dilakukan dalam pengamatan *website* Dinas Kesehatan Muaro Jambi kemudian diketahui bahwa terdapat permasalahan yang ada pada *website* yaitu informasi yang disajikan belum memadai, karena terdapat server down/kinerja lambat, dan juga menu atau halaman yang belum ada datanya seperti menu informasi dimana tidak ada data pada layanan, menu pegawai tidak ada data pegawai, pada profil dinas tidak ada jadwal agenda.

Hal tersebut kemudian menjadi alasan penting menganalisis Kesuksesan *Website* Dinas Kesehatan Muaro Jambi karena permasalahan yang terjadi dapat menyebabkan pengguna merasa informasi yang disediakan tidak lengkap dan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.[4] Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada kualitas informasi dan kepuasan pengguna. Model keberhasilan sistem informasi dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem kualitas informasi dan kualitas layanan secara menyeluruh dan bersama-sama mempengaruhi baik

penggunaan dan kepuasan pengguna.[5]

Pada penelitian ini metode *delone and mclean* dapat digunakan untuk melakukan analisis kesuksesan *website* Dinas Kesehatan Muaro Jambi karena metode ini adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk menilai kepuasan pengguna, maupun kesuksesan *website*.

Delone and mclean mempunyai 6 variabel Kualitas Informasi (*information quality*), Kualitas Sistem (*system quality*), Kualitas Layanan (*service quality*), Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*), Penggunaan (*use*), Manfaat Bersih (*net benefit*) [6]. Terdapat beberapa metode selain *delone and mclean* yang dapat menganalisis kesuksesan *website* maupun kepuasan pengguna, antara lain metode *webqual 4.0*, *E-servqual*, *Servqual*, *UTAUT*, *TAM* [7].

Adapun beberapa penelitian sejenis yang membahas analisis kesuksesan *website* dengan menggunakan metode *delone and mclean*. Pada penelitian yang dilakukan oleh Deharja A.*et al.* [8] Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi semua variabel adalah $< 0,05$ dan bernilai positif, yang mengindikasikan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan memiliki hubungan searah dengan pengguna dan kepuasan pengguna. Hubungan terkuat terdapat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna dengan koefisien korelasi sebesar 0,646 dan koefisien determinasi sebesar 41,73%. Dan hubungan terlemah terjadi antara kualitas sistem dan pengguna dengan koefisien korelasi sebesar 0,429 dan koefisien determinasi sebesar 18,40%.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rismayanti *et al.* [9] hasil penelitian dari rata-rata nilai item pengukuran mencapai 4,13, dengan persentase keberhasilan sebesar 82,6%. Hal ini menunjukkan bahwa *website* PT. Yogyakarta Mega Grafika sangat efektif dalam meningkatkan kinerja perusahaan selama pandemi COVID-19.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang peneliti tuangkan dalam tugas akhir yang berjudul “ Analisis Kesuksesan *Website* Dinas Kesehatan Muaro Jambi Menggunakan Metode *Delone And Mclean* “.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang menjadi rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana cara menganalisis kesuksesan *website* Dinas Kesehatan Muaro Jambi dengan menggunakan metode *delone and mclean*?
2. Apakah ada pengaruh signifikan variabel bebas (*independen*) yaitu Kualitas Informasi (*information quality*), Kualitas Sistem (*system quality*), Kualitas Layanan (*service quality*), terhadap variabel terikat (*dependen*) yaitu Kepuasan Pengguna (*user statisfaction*), Penggunaan (*use*), Manfaat Bersih (*net benefit*)?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian tidak menyimpang dari rumusan masalah yang ada, berikut adalah batasan- batasan masalah dalam penelitian ini:

1. Objek dalam penelitian ini adalah *website* Dinas Kesehatan muaro jambi yang berdomain <https://dinkes.muarojambikab.go.id/>.
2. Metode pengambilan data menggunakan kuesioner kepada pengguna *website* Dinas Kesehatan Muaro Jambi.
3. Metode yang akan digunakan dalam menganalisis kesuksesan *website* Dinas Kesehatan Muaro Jambi menggunakan metode *delone and mclean*.
4. Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Informasi (*information quality*), Kualitas Sistem (*system quality*), Kualitas Layanan (*service quality*), Kepuasan Pengguna (*user statisfaction*), Penggunaan (*use*), Manfaat Bersih (*net benefit*).
5. *Tools* yang digunakan untuk pengelolaan data kuesioner ini adalah aplikasi *SMARTPLS*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dilakukan penelitian ini yaitu untuk :

1. Untuk mengetahui cara menganalisis kesuksesan *website* Dinas Kesehatan Muaro Jambi dengan menggunakan metode *Delone And Mclean*
2. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan variabel bebas yaitu *information quality, system quality, service quality*, terhadap variabel terikat yaitu *user statisfaction, use, net benefit*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini memberikan kesempatan pada Dinas Kesehatan Muaro Jambi untuk menilai berbagai aspek kesuksesan *website*, yaitu mengidentifikasi bidang yang perlu diperbaiki agar lebih efisien, memenuhi kebutuhan pengguna, dan mendukung tujuan operasional organisasi.
2. Analisis kesuksesan *website* Dinas Kesehatan Muaro Jambi dengan metode *delone and mclean*, pengguna mengakses informasi yang lebih akurat dan relevan serta dapat meningkatkan pengalaman melalui fitur dan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

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

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pembahasan pada bab ini berisi tentang teori-teori dasar yang mendukung penelitian dengan cara mengutip dari berbagai buku, jurnal dan menuangkan ide atau pendapat para pakar sehingga penulis dapat menarik kesimpulan untuk menganalisis kesuksesan *website* Dinas Kesehatan Muaro Jambi menggunakan metode *Delone and Mclean*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang kerangka kerja penelitian, konseptual model yang digunakan, metode pengumpulan data serta alat dan bahan pendukung untuk menganalisis kesuksesan *website* Dinas Kesehatan Muaro Jambi.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum *website* Dinas Kesehatan Muaro Jambi, pengembangan model penelitian, variabel penelitian, indikator penelitian, dan hipotesis penelitian.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai hasil analisis kesuksesan *website* terhadap kepuasan pengguna *website* Dinas Kesehatan Muaro Jambi dengan menggunakan metode *Delone and Mclean*.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini memuat tentang kesimpulan-kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini penulis mencoba memberikan saran yang kiranya dapat membangun kearah yang lebih baik.