

# **BAB I**

## **LATAR BELAKANG**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan IT dan pemanfaatan internet di zaman yang semakin canggih ini sangat luas. Pada masa sekarang hampir seluruh Website yang berkembang secara pesat, berbagai keuntungan teknologi informasi khususnya internet banyak diterapkan di bidang pemerintah terutama di Disdukcapil kabupaten Oki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah yang berisi akta Kelahiran (Baru / Sudah Ada NIK), Layanan penerbitan Dokumen Akta Kelahiran baik untuk anak yang baru lahir atau anggota keluarga yang belum memiliki Akta Kelahiran, kartu Keluarga (bagi yang belum memiliki NIK) Layanan penerbitan Kartu Keluarga bagi penduduk yang belum memiliki NIK atau dokumen kependudukan. Jika telah selesai, dokumen, Kartu Keluarga Hilang Layanan penerbitan Kartu Keluarga yang dikarenakan Kartu Keluarga hilang. Jika telah selesai, dokumen Kartu Keluarga, Kartu Keluarga Perbaikan Layanan Kartu Keluarga untuk perbaikan elemen data pada Kartu Keluarga seperti : nama, tempat lahir, tanggal lahir, dll, Kartu Keluarga Rusak Layanan penerbitan Kartu Keluarga yang dikarenakan Kartu Keluarga rusak. Jika telah selesai, TP-EL Rusak/Hilang. Layanan penerbitan dokumen KTP-EL bagi yang hilang (tanpa ada perubahan elemen data), Pengaduan Layanan pengaduan merupakan layanan jika ada pertanyaan atau keluhan berkaitan dengan layanan administrasi kependudukan, Sinkronisasi Data (BPJS / Bank / Data Online) layanan sinkronisasi data untuk NIK atau Nomor Kartu Keluarga penduduk yang belum terdata / terbaca di BPJS / Bank / Imigrasi, dll, Surat Pindah / SKPWNI, Layanan penerbitan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) untuk diproses pindah antar

Kab/provinsi. untuk kabupaten oki dengan link yang bias diakses yaitu <https://oki.dukcapil.online/> Website disdukcapil kabupaten oki adalah Website yang berisi info kartu keluarga hilang, kartu keluarga perbaikan, kartu keluarga rusak, surat pindah untuk kabupaten oki menerapkan Sistem online dan dapat diakses oleh siapa saja. masalah yang sering terjadi di Website disdukcapil adalah pengguna Website disdukcapil merasa kurang puas dengan tampilan interface dan kualitas Website. Dimana Kualitas Website Disdukcapil oki berpengaruh signifikan terhadap pengguna dalam memanfaatkan Website secara Optimal (Disdukcapil Oki). Oleh karena itu diperlukan analisis tentang faktor apa saja yang melihat kualitas Website yang menggunakan metode *Webqual* 4.0. responden yang diambil adalah penduduk kabupaten oki yang berjumlah 250 orang Hasil dari analisis tersebut dapat menentukan faktor-faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan Website dilihat dari kepuasan pengguna. Salah satu metode yang Dapat Digunakan Adalah dengan menggunakan Metode *Webqual* 4.0. *Webqual* 4.0 merupakan salah satu metode dengan teknik pengukuran kualitas Website berdasarkan persepsi pengguna. *Webqual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam menyusun pertanyaan. *Webqual* disusun Berdasarkan penelitian pada tiga area dimensi yaitu Pertama dimensi kemudahan ( *Usability Quality*). *Usability quality* adalah atribut kualitas yang menjelaskan atau mengukur seberapa mudah pengguna suatu antar muka (*interface*) kata "*usability*" juga merujuk pada suatu metode untuk memudahkan pemakaian sebuah desain. Kedua adalah Dimensi Kualitas Informasi ( *Information Quality*), kualitas Informasi tergantung dari tiga hal yaitu informasi harus akurat, tepat waktu dan relevan. Ketiga dimensi kualitas Interaksi ( *interaction Quality*), kualitas interaksi adalah sejauh mana sistem dapat berinteraksi kepada pengguna baik organisasi atau pengguna lainnya, agar hubungan terhadap sistem berjalan dengan terus menerus. Berdasarkan uraian permasalahan diatas, menjadi latar belakang bagi penulis untuk melakukan suatu penelitian

Website didisdukcapil Oki makadengan ini mengangkat judul :“ analisis kualitas layanan 5 website didisdukcapil kabupaten oki menggunakan metode *Webqual 4.0*

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dapat dilihat pada Identifikasi masalah dapat dilihat pada kekurangan yang ada, termasuk pada tampilan yaitu warna tampilan *Website* yang membuat pengguna kurang nyaman serta tampilan yang kurang elegant dimata pengguna dari layanan Website Didisdukcapil kabupaten Oki yang akan di analisis dengan menggunakan variabel webqual 4.0 serta ingin mengetahui bagaimana kepuasan pengguna dalam analisis layanan website Didisdukcapil Oki.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang terjadi adalah “bagaimana cara menganalisa kualitas *Website* Didisdukcapil Oki dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk menganalisis kualitas *Website* Didisdukcapil Oki dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*.
2. Untuk mengetahui hasil akhir tingkat kepuasan variabel *Webqual 4.0*.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Dengan diadakannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Untuk mengevaluasi kualitas tingkat layanan website dan mengetahui hasil analisa kecepat *Website* didisdukcapil Oki menggunakan *webqual 4.0* ke sistem.

2. Untuk mengevaluasi hasil pengukuran webqual menggunakan *Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality*, dan *overall*.

## 1.6 Sistematika Penulisan

### Bab 1 Pendahuluan

Laporan penelitian ini ditulis dengan latar belakang masalah yang ada pada Disdukcapil OKI penjelasan dalam permasalahan secara umum dan alasan dilakukan penelitian, rumusan masalah sesuai dengan metode *Webqual 4.0* serta batasan masalah yang dibuat untuk melakukan penelitian ini. Tujuan dari pembuatan penelitian ini sudah sesuai dengan pembuatan metode *Webqual 4.0* dan sistematika dari penulisan berikut ini.

### Bab II Landasan Teori

Pada bab ini membahas mengenai teori tentang konsep kualitas, kualitas Disdukcapil Oki Kepuasan Pengguna, Populasi, Sampel penelitian Metode *Webqual 4.0*, dimensi *Webqual 4.0* dan hubungan Antara kemudahan pengguna dan kepuasan pengguna, hubungan antara interaksi, kepuasan pengguna, pengertian operasional *variabel, validitas* dan *reabilitas*, analisis deskriptif dan hasil uji dari SPSS 21.

### Bab III Metode Penelitian

Pada metode ini berisi penjelasan dan tahap-tahap dalam menyesuaikan analisis yang terdiri dari tahapan penelitian, jenis penelitian, lokasi penelitian, Populasi dan Sampel penelitian sampel penelitian ini mengambil teknik pengambilan sampel, jenis data, metode dan apa saja instrument pengumpulan data, menentukan model dan hipotesis dalam pembuatan kuesioner dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* uji validitas dan reabilitas, analisis data, analisis korelasi dan regresi, dan analisis deskriptif variabel penelitian.

#### Bab IV Hasil dan pembahasan

Pada bab ini menjelaskan tentang tahapan hasil pembahasan yang di dapat dari penelitian yang dilakukan seperti gambaran objek penelitian, gambaran umum responden, analisis dekriptif penelitian variabel penelitian, analisis dekriptif dan regrasi, pengujian hipotesis dan pembahasan.

#### Bab V Penutup

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran kesimpulan yang dimaksud adalah kesimpulan dari hasil penelitian yang diambil, sehingga dapat diketahui dimensi dari metode *Webqual 4.0* yang paling berpengaruh dan signifikan juga dimensi yang kurang berpengaruh dan signifikan pada *Disdukcapil Oki* . Saran yang dimaksud adalah saran terhadap kekurangan dari system *Website Disdukcapil OKi*, dalam penelitian ini, tujuannya adalah agar pihak lain dapat menyempurnakan sehingga menjadi lebih baik.