

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merupakan suatu kebutuhan bagi suatu organisasi dalam mendukung kegiatan-kegiatan organisasi dalam pencapaian tujuannya, termasuk dalam lingkungan pemerintah (Hartati & Wijaya, 2016). Penerapan teknologi informasi di pemerintah sekarang digunakan sebagai wadah informasi kepada masyarakat atau sering kita sebut *e-government*. Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik didalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien (Widhyaestoeti & Husen, 2019).

Pemerintah Indonesia telah membuat kebijakan untuk memanfaatkan TIK dalam bidang *e-government* yang terintegrasi, mulai dari tingkat pemerintah daerah hingga ke pusat, sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang berisi Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* dan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 yang berisi Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *E-Government* (Irmayanti dkk., 2021).

Pengaplikasian *e-goverment* yang umum dilaksanakan dan diatur pelaksanaannya di Indonesia adalah pembuatan situs *website* pemerintah daerah seperti *Website* Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Ogan Ilir.

*Website* DUKCAPIL Ogan Ilir merupakan bentuk dari pelayanan teknologi informasi berbasis internet yang diyakini dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, serta akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintah. *Website* ini dikelola oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Ogan ilir, dimana informasi yang disajikan berupa jenis layanan, daftar pengajuan, notifikasi, statistik, scan dokumen, ikm (industri kecil menengah), dan bantuan.

*Website* DUKCAPIL Ogan Ilir ini belum pernah diuji oleh pihak eksternal sebelumnya, terutama oleh mahasiswa untuk diteliti lebih lanjut (Hosyi'ah, 2022). Karena hal tersebut, penulis tertarik untuk meneliti atau melakukan pengujian terhadap *website* DUKCAPIL Ogan Ilir ini selain itu pentingnya untuk menganalisis tentang pemanfaatan dan penggunaan terhadap *website e-government* merupakan alasan penelitian ini dilakukan dengan menentukan efektivitas sistem serta mengevaluasi pengembangan sistem. Yang nantinya hasil analisis dapat digunakan untuk mengetahui apakah sistem informasi pada *website* DUKCAPIL Ogan Ilir ini telah sesuai atau belum dengan kebutuhan penggunanya.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *google form*, untuk pengguna dari <http://dukcapiloganilir.online/> kuesioner disebarkan kepada karyawan atau pegawai serta masyarakat sebagai pengguna *website* DUKCAPIL Ogan Ilir dengan menggunakan Teknik perhitungan Slovin. Model kesuksesan sistem informasi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model DeLone dan McLean (2003) dengan menganalisis kesuksesan sistem informasi yang terdiri dari elemen kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*), dari *website* DUKCAPIL Ogan Ilir. Metode penelitian menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dan menggunakan *software SmartPLS 3.0* untuk menganalisis data.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk Menyusun laporan skripsi ini dengan judul “Analisi Kesuksesan Sistem Informasi *Website* DUKCAPIL (Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil) Ogan Ilir, menggunakan model DeLone And McLean”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan model DeLone dan McLean serta latar belakang masalah yang diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini berusaha untuk mengetahui sejauh mana kesuksesan sistem informasi *website* DUKCAPIL Ogan Ilir. Penulis dapat merumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Bagaimana cara mengukur kesuksesan sistem informasi menggunakan pendekatan kesuksesan Sistem Infrmasi DeLone And McLean?
2. Bagaimana cara menguji hipotesis ada tidaknya hubungan antar variabel dari penelitian?
3. Bagaimana cara yang efektif untuk mengetahui kesuksesan sistem informasi dari *website* DUKCAPIL Ogan Ilir?

## 1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini agar tidak melebar dan tetap terarah, maka dibatasi hanya dengan mengumpulkan data kuesioner, merekap data kuesioner dan mengelolah data kuesioner dengan menggunakan *Software SmartPLS 3.0* untuk menguji *outer model* (model Pengukuran), *inner model* (model structural).

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan dari penulisan skripsi ini adalah:

- a. Untuk menguji seberapa besar tingkat kualitas sistem (*System Quality*) pada *website* DUKCAPIL Ogan Ilir.
- b. Untuk menguji seberapa besar tinggkat kualitas Informasi (*Information Quality*) pada *website* DUKCAPIL Ogan Ilir.
- c. Untuk menguji seberapa besar tinggkat kualitas pelayanan (*Service Quality*) pada *website* DUKCAPIL Ogan Ilir.
- d. Untuk menguji seberapa besar tinggkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada *website* DUKCAPIL Ogan Ilir

- e. Untuk menguji seberapa besar tingkat manfaat bersih (*Net Benefit*) pada *website* DUKCAPIL Ogan Ilir

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

- a. Dapat mengetahui tingkat kualitas system (*System Quality*) pada *website* DUKCAPIL Ogan Ilir.
- b. Dapat mengetahui kualitas Informasi (*Information Quality*) pada *website* DUKCAPIL Ogan Ilir.
- c. Dapat mengetahui tingkat kualitas pelayanan (*Service Quality*) pada *website* DUKCAPIL Ogan Ilir.
- d. Dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada *website* DUKCAPIL Ogan Ilir.
- e. Dapat mengetahui tingkat manfaat bersih (*Net Benefit*) pada *website* DUKCAPIL Ogan Ilir.

Dari kelima manfaat diatas nantinya dapat dijadikan referensi dan informasi untuk penelitian selanjut dan juga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk pengembangan sistem pada *website* Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Ogan Ilir kedepannya.

## **1.5 Metode Penelitian**

### **1. Waktu dan Tempat**

Waktu Penelitian ini, mulai dari bulan Maret 2022 sampai Agustus 2022. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Ogan Ilir yang beralamatkan di jalan Lintas Timur Kilometer 35, Indralaya Raya, Kecamatan Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir, Sumatera Selatan 30662.

### **2. Alat Dan Bahan**

#### **1. Perangkat Keras (*Hardware*)**

Perangkat keras yang digunakan penulis dalam menganalisis *website* DUKCAPIL Ogan Ilir dan penulisan skripsi adalah:

- a. Sebuah laptop *processor AMD 3020e with Radeon Graphics 1.20 GHz*
- b. *Ram 4GB*
- c. *Mouse*
- d. *Printer*
- e. *Smartphone Android Xiaomi POCO M3*

## 2. Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak yang digunakan penulis dalam menganalisis *website DUKCAPIL Ogan Ilir* dan penulisan skripsi adalah:

- a. Sistem Operasi *Windows 10*
- b. *Microsoft Word 2013*
- c. *Smart PLS*
- d. *Google Form*
- e. *Web Browser*

## 3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode deskriptif kuantitatif yaitu mengumpulkan data-data yang akan diolah dan dibuat suatu rumusan untuk mendapatkan kesimpulan. selanjutnya data berupa angka-angka hasil perhitungan atau pengukuran yang diproses dengan cara dijumlah kemudian dibandingkan dengan jumlah yang diharapkan hingga diperoleh persentase kelayakan.

## 2. Metode Pengumpulan Data

Metode penelitian dilakukan untuk memperoleh data, fakta, serta informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan penelitian. Terdapat 4 (empat) macam metode pengumpulan data yang dilakukan, yaitu:

**a. Pengamatan (*Observation*)**

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati objek secara langsung tentang suatu kegiatan yang akan diteliti yang berhubungan dengan pokok masalah yang akan diambil. *Observasi* pada penelitian ini dilakukan ke Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Ogan Ilir. Proses penelitian dilakukan dengan pengamatan secara langsung pada *Website* DUKCAPIL Ogan Ilir dengan mengakses <http://dukcapiloganilir.online/>.

**b. Studi Pustaka (*Library Reasearch*)**

Metode pengumpulan data dengan mencari referensi dari buku-buku, jurnal ilmiah serta dari internet yang dapat menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan yang berhubungan dengan pembahasan yang diperlukan untuk dijadikan sebagai referensi dalam penulisan skripsi ini.

**c. Daftar Pertanyaan (*Kuesioner*)**

Metode pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan ditujukan kepada responden melalui google form, yang kemudian diisi oleh responden. Responden yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini adalah karyawan atau pegawai dan masyarakat Kab. Ogan Ilir sebagai pengguna dari website DUKCAPIL Ogan Ilir.

**d. Metode Pengujian *Website***

*Partial least Square* (PLS) adalah suatu teknik statistik *multivariat* yang bisa untuk menangani banyak variabel respon serta variabel *explanatory* sekaligus. Analisis ini merupakan alternatif yang baik untuk metode analisis regresi berganda dan regresi komponen utama, karena metode ini bersifat lebih *robust* atau kebal. *Robust* artinya parameter model tidak banyak berubah ketika sampel baru diambil dari total populasi. Selain digunakan untuk mengkonfirmasi teori, PLS juga

dapat digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten.

Penelitian ini termasuk penelitian *explanatory* yaitu melakukan uji hipotesis ada tidaknya hubungan atau pengaruh antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Yang terdapat 3 (tiga) konstruk eksogen dan 3 (tiga) konstruk endogen. Konstruk eksogen merupakan konstruk yang tidak diprediksi oleh konstruk lain dalam model, sedangkan konstruk endogen merupakan konstruk yang diprediksi oleh satu atau beberapa konstruk eksogen dan hanya dapat berhubungan kausal dengan konstruk endogen.

## 1.6 Ruang Lingkup

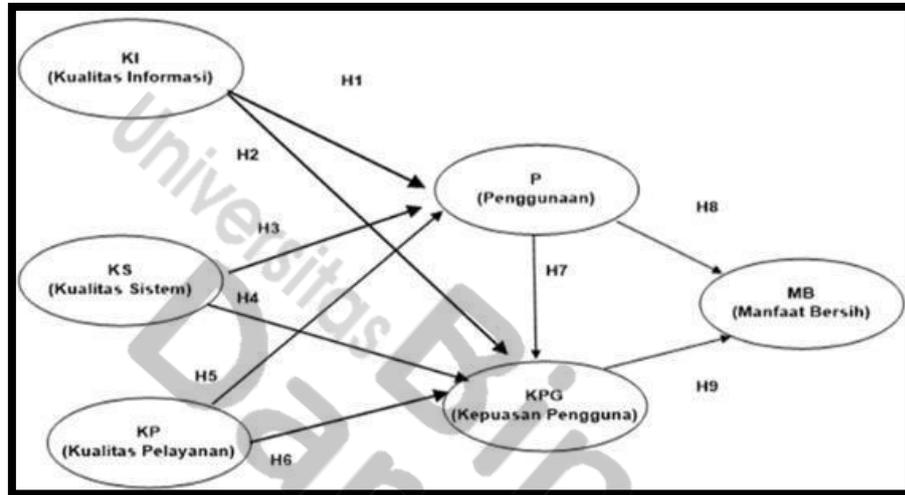
Pembahasan dalam penulisan skripsi ini membahas tentang Analisis Kesuksesan Sistem Informasi *Website* Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Ogan Ilir. Pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan melalui *google form* kepada responden sebagai pengguna dari *website* DUKCAPIL Ogan Ilir.

Penelitian ini dibatasi hanya dengan mengumpulkan data kuesioner, merekap data kuesioner dan mengelola data kuesioner dengan menggunakan *software SmartPLS 3.0* untuk menguji *outer model*, *inner model* dan hipotesis. Model kesuksesan yang digunakan menggunakan model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone And McLean (2003) dengan menggunakan variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

Proses penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Ogan Ilir, dimana DUKCAPIL Ogan Ilir yang mengelola *website* <http://dukcapiloganilir.online/>.

## 1.7 Hipotesis

Hipotesis yang diusulkan pada penelitian ini berdasarkan masalah dengan mengacu pada variable-variabel model DeLone And McLean (2003) di bawah ini:



Sumber: (Hudin & Riana, 2016)

**Gambar 1.1.** Model Hipotesis Penelitian

- H1:** Diduga bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi (KI) terhadap pengguna (P) system *website* Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Ogan Ilir.
- H2:** Diduga bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi (KI) terhadap kepuasan pengguna (KPG) sistem informasi *website* Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Ogan Ilir.
- H3:** Diduga bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas system (KS) terhadap penggunaan (P) sistem informasi *website* Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Ogan Ilir.
- H4:** Diduga bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas system (KS) terhadap kepuasan pengguna (KPG) sistem informasi *website* Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Ogan Ilir.
- H5:** Diduga bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (KP) terhadap penggunaan (P) sistem informasi *website* Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Ogan Ilir.

- H6:** Diduga bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (KP) terhadap kepuasan pengguna (KPG) sistem informasi *website* Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Ogan Ilir.
- H7:** Diduga bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan (P) terhadap kepuasan pengguna (KPG) sistem informasi *website* Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Ogan Ilir.
- H8:** Diduga bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan (P) terhadap manfaat bersih (MB) sistem informasi *website* Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Ogan Ilir.
- H9:** Diduga bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pengguna (KPG) terhadap manfaat bersih (MB) sistem *website* Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Ogan Ilir.

## **1.8 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi dalam beberapa bab sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang permasalahan yang diambil, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, ruang lingkup dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini penulis menguraikan tentang ringkasan teori-teori yang di dapat pada penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan judul dan masalah yang diteliti.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang analisis objek dan cara melakukan pengujian Kesuksesan Sistem Informasi *website* DUKCAPIL Ogan Ilir menggunakan model DeLone And McLean.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menyajikan dan memaparkan hasil dari pengujian tingkat Kesuksesan Sistem Informasi website DUKCAPIL Ogan Ilir menggunakan model DeLone And McLean.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Ogan Ilir untuk masa yang akan datang.

