

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemanfaatan teknologi dan informasi sudah menjadi kebutuhan bagi setiap individu, pelaku bisnis, dunia pendidikan dan pemerintahan. Hal tersebut mendorong perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat. Distribusi informasi dan data sudah tidak mengenal batas waktu, tempat, wilayah dan negara. Semua dapat diakses secara online tanpa dinding pemisah dan dapat dilakukan oleh semua orang asal terkoneksi dengan internet(Warjiyono, 2018).

*Internet* merupakan singkatan dari *interconnection and networking*, untuk dapat menggunakan internet diperlukan sebuah komputer yang memadai, harddisk yang cukup, modem, sambungan telepon, ada program windows, dan sedikit banyak tahu mengoperasikannya (Rusman, 2012).

Penerapan teknologi komunikasi dan informasi di bidang pemerintahan berangkat dari pemikiran tentang pertimbangan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan yang diyakini akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan(Anggrahini, Rochayanti, & Sosiawan, 2008).Pemerintahan elektronik atau *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi (seperti website, internet dan *mobile computing*) oleh

pemerintah untuk menjalin hubungan dengan masyarakat, pelaku bisnis dan pemerintahan (Worldbank, 2018). Dalam proses pengembangan E-Government, pada dasarnya memiliki 4 (empat) tahapan, yaitu persiapan, penerapan, pematangan dan pemantapan (Nugraha, 2018). *E-Government* menjadi salah satu contoh penerapan e-business pada bidang pemerintahan, sehingga diharapkan menjadi wadah dalam mempercepat penyampaian dan pertukaran informasi dari pemerintah ke masyarakat ataupun sebaliknya, dan menjadi solusi atas permasalahan pelayanan publik (Noveriyanto, Nisa, & Bahtiar, 2018).

*WebQual4.0* adalah pengembangan dari SERVQUAL yang sebelumnya sudah banyak digunakan dalam mengukur kualitas jasa. Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir (Barnes & Vidgen, 2003). Dalam hal ini digunakan untuk mengukur kualitas dan kepuasan pengguna terhadap website SIPON KEDUTEN. *WebQual 4.0* memiliki tiga kategori penilaian, yaitu :*usability*, *information quality* dan *service interaction quality*. *Usability* merupakan kualitas yang berhubungan dengan desain situs dan kegunaan, seperti tampilan, kemudahan dalam penggunaan dan navigasi. *Information quality* merupakan kualitas isi dari sebuah situs, yaitu ketersediaan informasi yang dibutuhkan pengguna. *Service interaction quality* adalah kualitas interaksi pelayanan yang dialami pengguna, berhubungan dengan kepercayaan dan empati.

Di masa pandemi akibat adanya Covid-19 ini pemerintah menyiapkan upaya untuk memberikan pelayanan *e-Government* pada bidang pencatatan sipil dengan menghadirkan layanan aplikasi SIPON KEDUTEN. SIPON KEDUTEN

berfungsi sebagai media pengajuan layanan Administrasi Kependudukan secara online yang menyediakan fitur pengajuan Akta Kelahiran, Pengajuan Akta Kematian, Pengajuan Kartu Keluarga, Pengajuan KTP Elektronik, Pengajuan Kartu Identitas Anak, Pengajuan Perpindahan Keluar, Pengajuan Kedatangan dan Pengajuan Update Data/Online NIK. Aplikasi ini disiapkan untuk memberikan kemudahan, kecepatan dan kepuasan bagi masyarakat serta mengantisipasi masyarakat untuk tidak perlu mengantri dan menghindari kerumunan terkait layanan publik agar terhindar dari paparan Covid-19. (klatenkab.go.id, 21 Februari 2021)

Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap website SIPON KEDUTEN karena website SIPON KEDUTEN baru dirilis pada tahun 2020 dan penelitian mengenai website ini belum pernah dilakukan.

Dengan demikian maka perlu menganalisis dan membuktikan dari ketiga variabel yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi tersebut manakah yang memberikan pengaruh bagi kepuasan pengguna terhadap kualitas website SIPON KEDUTEN Kabupaten Klaten.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan, yaitu :

1. Apakah *usability* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam mengakses website SIPON KEDUTEN ?
2. Apakah *information quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam mengakses website SIPON KEDUTEN ?
3. Apakah *interaction quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam mengakses website SIPON KEDUTEN ?

## 1.3 Ruang Lingkup

1. Aplikasi berbasis web yang dijadikan bahan penelitian adalah website SIPON KEDUTEN KLATEN versi 4.0 yang di desain yang dapat diakses menggunakan *mobile* ataupun *desktop* menggunakan *browser*.
2. Jumlah responden dalam penelitian untuk menganalisis kualitas website dari persepsi pengguna ini sebanyak 100 responden yang berdasarkan penentuan sampel dengan menggunakan rumus teknik *Slovin*.
3. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat umum yang mengakses website SIPON KEDUTEN di kota Klaten.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah adalah :

1. Mengidentifikasi pengaruh *usability* terhadap kepuasan pengguna website SIPON KEDUTEN.

2. Mengidentifikasi pengaruh *information quality* terhadap kepuasan pengguna website SIPON KEDUTEN.
3. Mengidentifikasi pengaruh *interaction quality* terhadap kepuasan pengguna website SIPON KEDUTEN.
4. Melakukan analisis dari ketiga variabel tersebutmana yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna website SIPON KEDUTEN.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis, akan memberikan pemahaman dan pengetahuan menyeluruh tentang sistem informasi pada Kantor Pemerintahan.
2. Bagi Instansi, dapat dijadikan referensi dalam pendataan tentang tingkat kepuasan pengguna dan sebagai alat untuk mengembangkan sistem informasi Pemerintahan.
3. Bagi Mahasiswa, dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian dengan tema yang serupa.
4. Bagi Perguruan Tinggi, dapat dijadikan bahan referensi untuk mahasiswanya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada laporan ini terdiri dari sebagai berikut :

### **Bab 1 : Pendahuluan**

Pada bab ini membahas tentang latar belakang dari penelitian yang diambil sehingga dapat dirumuskan suatu masalah dan alasan dilakukan penelitian serta ruang lingkup penelitian. Pada bab 1 juga diuraikan mengenai tujuan dan manfaat dari penelitian.

### **Bab 2 : Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori**

Pada bab 2 berisi mengenai tinjauan pustaka yang dikutip dari peneliti sebelumnya sehingga dibuat sebagai acuan dan pembanding dalam penelitian. Dasar teori penelitian ini mengenai website, webqual, website SIPON KEDUTEN, software SPSS, populasi, Sampel dan teknik sampling .

### **Bab 3 : Metode Penelitian**

Pada bab ini menjelaskan tentang penyajian lengkap setiap tahap dalam mengumpulkan data yang dilakukan pada penelitian terdiri dari bahan / data, peralatan, prosedur dan pengumpulan data, analisis dan rancangan system.

### **Bab 4 : Implementasi dan Pembahasan**

Pada bab ini menjelaskan tentang implementasi pengolahan data menggunakan metode webqual 4.0 dan pembahasan yang dihasilkan dari penelitian mengenai hasil data dari segi *usability*, hasil data *information quality*, hasil data *interaction quality* dan hasil data *user satisfaction*.

## **Bab 5 : Penutup**

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil implementasi yang telah dilakukan sebelumnya sehingga dapat diketahui dimensi pada metode *Webqual 4.0* mana yang berpengaruh terhadap website. Serta saran-saran yang dapat diambil dari kesimpulan tersebut.