

Bab I

Pendahuluan

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.2.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar



Gambar 1.1 Logo Dukcapil Nasional

Dukcapil Kota Makassar merupakan salah satu penyelenggara pelayanan administrasi, pelayanan yang meliputi pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil, penerbitan kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Penerbitan Kartu Keluarga (KK), serta penerbitan surat pindah. Sedangkan untuk pencatatan yang berkaitan dengan sipil yaitu ada penerbitan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, perubahan akta, pengangkatan anak, pengesahan anak serta perubahan nama.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar mempunyai peranan penting dalam struktur pemerintahan daerah. Pemberian pelayanan publik merupakan salah satu tugas pemerintah, dan dalam situasi ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar mempunyai peranan yang sangat penting sebagai tolok ukur dalam menilai penyelenggaraan pemerintahan Kota Makassar. Badan ini dimaksudkan untuk memiliki karyawan dan birokrat yang memenuhi syarat dengan pengalaman yang diperlukan di bidangnya untuk mencapai tujuan ini.

Sebagai contoh untuk tampilan awal dari website Dukcapil Kota Makassar yang digunakan oleh penggunanya.



Gambar 1.2 Website Dukcapil Kota Makassar

Dapat dilihat terdapat beberapa layanan yang bisa diakses pengguna untuk mempermudah masyarakat untuk mengurus keperluan yang berkaitan dengan dukcapil itu sendiri. Dalam website dukcapil ini sendiri terdapat layanan-layanan secara online seperti cetak ulang kartu keluarga, akta kematian. Perubahan data kependudukan, akta kelahiran, serta berbagai macam layanan online lainnya. Selain itu pengguna juga dapat melihat progress layanan yang sudah dilakukan sebelumnya dengan memasukkan email yang sudah di daftarkan sebelumnya. Profil dari Dukcapil Kota Makassar itu sendiri sudah terdapat pada website ini guna pengguna bisa mengetahui lebih dalam mengenai Dukcapil Kota Makassar. Dengan adanya website yang di hadirkan oleh pemerintah untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus segala hal yang berkaitan dengan catatan sipil agar alur kerja dari Dukcapil tidak hanya bisa dilakukan secara offline diharapkan bisa dilakukan secara online dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada saat ini.

1.2.2 Visi dan Misi Dukcapil Kota Makassar

Berikut adalah visi dan misi dari Dukcapil Kota Makassar.

A. Visi

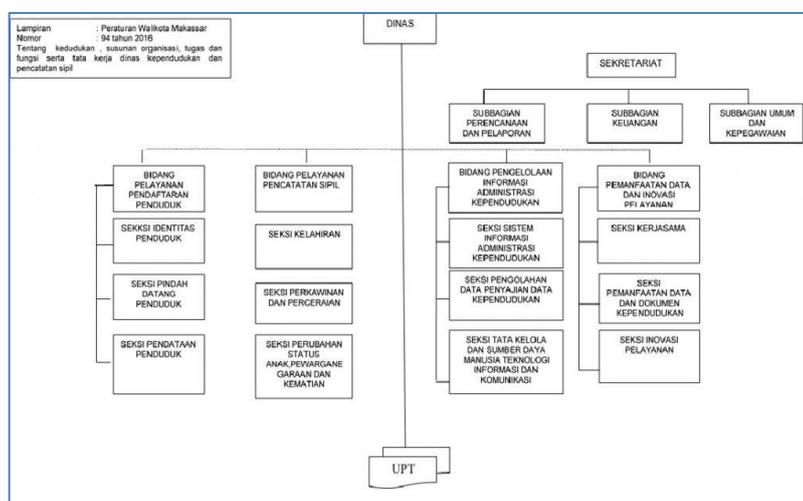
Mewujudkan masyarakat kota dunia “sombere” dan smart city” dengan imunitas kota yang kuat untuk semua.

B. Misi

1. Revolusi SDM dan percepatan reformasi birokrasi menuju SDM kota yang unggul dengan pelayanan publik kelas dunia bersih dari indikasi korupsi.
2. Rekonstruksi kesehatan, ekonomi, social, dan budaya masyarakat sejahtera dengan imunitas ekonomi dan kesehatan yang kuat untuk semua.

1.2.3 Struktur Organisasi Dukcapil Kota Makassar

Berikut struktur organisasi yang berada pada jajaran Dukcapil Kota Makassar



Gambar 1.3 Struktur Organisasi Dukcapil Kota Makassar

1.2 Latar Belakang

Perkembangan yang sangat pesat pada teknologi pada era sekarang ini tidak dapat dihindari, dengan perkembangan yang sangat pesat tersebut membuat penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi sudah menjadi suatu hal yang wajib dan penting untuk meningkatkan proses bisnis ataupun instansi pemerintahan. Penerapan terhadap sistem informasi ini bisa membantu instansi tersebut dalam mengikuti dan membantu menghadapi persaingan. Oleh karena itu suatu teknologi yang memadai inilah yang dijadikan patokan suatu instansi agar sistem informasi yang mereka kembangkan akan baik pula. Tanpa memiliki teknologi dan sistem informasi yang memadai maka akan sulit bagi instansi tersebut bisa meningkatkan kualitas layanan.

Instansi di Kota Makassar juga sudah mengaplikasikan dan pemanfaatan dalam hal sistem informasi, instansi tersebut yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang biasa disingkat Dukcapil. Instansi tersebut bertempat di Jln. Sultan Alauddin No. 295 Makassar. Lembaga ini memberikan pelayanan di Kota Makassar dalam hal administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dengan adanya *platform* seperti *website* dengan berbagai layanan secara *online* yang sudah disediakan demi mempermudah layanan mereka. Oleh karena itu, kualitas layanan yang disediakan harus berkualitas demi kenyamanan masyarakat dalam menggunakan website Dukcapil Kota Makassar. Selain itu, instansi tersebut sudah menerapkan *e-government* yang sudah tercantum dalam Inpres No.3 Tahun 2003 tentang pengembangan *e-government*.

Salah satu bentuk terwujudnya *e-government* di Indonesia yaitu dengan pengembangan website untuk setiap pemerintah daerah Indonesia. Akan tetapi, website yang di kembangkan oleh pemerintah daerah hanya membuat website saja tanpa memperhatikan sisi kualitas dari website itu sendiri. Ada berbagai cara untuk menjaga kualitas website yaitu dengan berbagai ukuran sebagai patokan. Pengukuran kualitas bisa dilakukan dengan berbagai kriteria-kriteria seperti *usability*, *accessibility*, *information*

quality, dan *service quality*. Menurut Barnes dan Vidgen, “kualitas situs web memiliki tiga komponen tolak ukur: kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan”. Dari pernyataan tersebut termasuk dalam metode WebQual 4.0. WebQual 4.0 adalah metode pengukuran kualitas dari suatu website berdasarkan dari persepsi pengguna akhir. Sebelum bernama WebQual 4.0, metode ini bernama SERVQUAL yang sudah banyak digunakan untuk mengukur kualitas jasa.

Menurut hasil evaluasi sistem pemerintahan berbasis eketronik pada kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah pada tahun 2021 di paparkan indeks SPBE pada instansi pemerintahan dan pemerintah daerah. Mengikuti objek dari penelitian kali ini yaitu Pemerintah Kota Makassar nilai indeks SPBE nya hanya di angka 2,04 yang berstatus cukup. Sebagai salah satu kota besar di Indonesia maka ini kurang memuaskan. Sebagai contoh, indeks SPBE di Kota Bandung yaitu 2,98 yang berstatus baik atau Kota DKI Jakarta indeksnya 3,47 yang berstatus baik juga. Ini bisa menjadi tolak ukur bagi pihak Dukcapil Kota Makassar bahwa mereka kurang memperhatikan sistem informasi layanan mereka.

Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti tertarik untuk melukan kualitas website yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan *Website* Dukcapil Kota Makassar dengan Metode WebQual 4.0”. Metode ini sudah banyak digunakan untuk mengukur kualitas website akan tetapi untuk analisis *website* Dukcapil Kota Makassar belum banyak diulas dan karena itu peneliti tertarik untuk mengukur website Dukcapil Kota Makassar.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kualitas *website* Dukcapil Kota Makassar berdasarkan kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna?
2. Apa saja indikator dari *website* Dukcapil Kota Makassar yang harus diperbaiki, dipertahankan atau ditingkatkan kualitasnya agar kualitas website meningkat ?

1.4 Pernyataan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat disimpulkan mengenai kualitas layanan dari website Dukcapil Kota Makassar

1. Tingkat kualitas *website* Dukcapil Kota Makassar berdasarkan kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna belum di ketahui.
2. Indikator dari *website* Dukcapil Kota Makassar yang harus diperbaiki, dipertahankan atau ditingkatkan kualitasnya agar kualitas *website* meningkat masih belum diketahui.

1.5 Tujuan

1. Mengetahui tingkat kualitas website Dukcapil Kota Makassar berdasarkan kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna.
2. Mengetahui indikator dari website Dukcapil Kota Makassar yang harus diperbaiki, dipertahankan atau ditingkatkan kualitasnya agar kualitas website meningkat.

1.6 Batasan Masalah

Berikut adalah ruang lingkup yang ada pada penulisan tugas akhir ini :

1. Penelitian ini hanya mengkaji kualitas layanan pada *website* Dukcapil Kota Makassar saja.
2. Penelitian ini hanya menggunakan metode Webqual 4.0 saja untuk mengukur kualitas layanan website Dukcapil Kota Makassar.

1.7 Hipotesis

1. Tingkat kualitas layanan pada website Dukcapil Kota Makassar berada dalam kategori kurang baik.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini cukup akurat dalam menentukan kualitas suatu *website*.

1.8 Sistematika Penulisan

Tugas Akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai gambaran objek, latar belakang, perumusan masalah, pertanyaan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, hipotesis serta sistematika penulisan

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas fakta dan teori yang berkaitan dengan kualitas layanan website untuk membentuk suatu landasan berpikir. Dengan menggunakan fakta-fakta dan teori yang dikemukakan pada bab ini penulis menganalisis kebutuhan akan rancangan arsitektur sistem yang dibangun.

BAB III. METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan jenis penelitian, tahapan penelitian, populasi dan sampel serta rancangan sistem yang dilakukan dalam penelitian ini.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan dan menguraikan hasil penelitian yang sudah dilakukan dan pembahasan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari keseluruhan penelitian. Saran juga ada di dalam bab ini yang menyajikan masukan bagi peneliti yang ingin mengembangkan penelitian ini dan juga masukan untuk bagi pihak terkait.