

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital merupakan proses perubahan operasional pada suatu organisasi dari sistem manual menuju sistem berbasis digital (Wahidin & Wati, 2024). Secara umum, transformasi digital memiliki peran penting baik dalam sektor publik maupun sektor privat, karena mampu mendorong keterbukaan informasi kepada publik, dan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan maupun informasi yang dibutuhkan (Santoso, 2025).

Dalam sektor publik, transformasi digital memberikan berbagai manfaat signifikan, seperti peningkatan efisiensi dan produktivitas pelayanan, kualitas pelayanan publik, aksesibilitas dan keterjangkauan, serta partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan (Badruddin, dkk., 2024, hal. 4). Manfaat tersebut tidak hanya dirasakan di sektor publik, tetapi juga di sektor privat atau swasta. Dalam sektor swasta, penerapan digitalisasi mampu meningkatkan daya saing, memperluas pangsa pasar, dan meningkatkan kualitas layanan, termasuk pada Usaha Mikro Kecil Menengah atau UMKM (Rauf, dkk., 2024).

Baik di sektor publik maupun privat, transformasi digital berkontribusi terhadap efisiensi operasional, percepatan proses bisnis, dan peningkatan kualitas layanan berbasis teknologi (Subekti, dkk., 2024, hal. 120). Hal tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi merupakan bagian yang penting dan tidak terelakkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Salah satu bentuk penerapan transformasi digital dalam sektor pemerintahan adalah pemanfaatan *website* sebagai sarana penyediaan informasi dan pelayanan publik.

Website merupakan kumpulan halaman yang memuat informasi dalam berbagai bentuk, seperti teks, gambar, ilustrasi, video, audio, yang dapat diakses melalui jaringan internet menggunakan mesin pencari (Nuh, 2022). *Website* menjadi salah satu media penting dalam penyampaian informasi yang cepat, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat, serta dimanfaatkan dalam berbagai sektor, termasuk pemerintahan, pendidikan, kesehatan, pemasaran, dan layanan publik lainnya.

Dalam konteks pemerintahan atau *e-Government*, *website* tidak hanya berperan sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga merepresentasikan transparansi dan akuntabilitas institusi publik. Transparansi berkaitan dengan penyediaan informasi yang jelas, lengkap, dan mudah diakses oleh masyarakat, sedangkan akuntabilitas berkaitan dengan kewajiban atau tanggung jawab suatu individu dalam menjalankan fungsi dari organisasi. Hal tersebut sejalan dengan Peraturan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) yang mendorong instansi pemerintahan untuk menyediakan informasi yang cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat (Purnawirawan, 2024).

Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem (Disdukcapil Karangasem) digunakan sebagai studi kasus pada penelitian, yang merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memiliki peran strategis dalam pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan informasi yang disampaikan pada situs resmi <http://disdukcapil.karangasemkab.go.id/> yang memuat dokumen Kode Etik Pegawai, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem merupakan organisasi atau badan yang dibentuk sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karangasem No. 10 Tahun 2010 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah yang mempunyai tugas pokok dalam melaksanakan pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam lingkup Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Website* resmi Disdukcapil Karangasem digunakan untuk menyampaikan informasi layanan, persyaratan dokumen, administrasi kependudukan, dan kegiatan instansi.

Berdasarkan hasil observasi terhadap *website* Disdukcapil Karangasem, teridentifikasi sejumlah kendala pada *website* tersebut yang ditunjukkan dari beberapa konten, fitur, dan menu yang tidak berfungsi dengan baik, dan tidak menampilkan informasi atau tidak diperbarui. Temuan tersebut sebagaimana ditunjukkan pada Lampiran 1. Adapun menu yang tidak menampilkan informasi meliputi submenu Visi dan Misi Disdukcapil dan submenu Si Kasna pada bagian Inovasi Disdukcapil. Selain itu, terdapat menu yang tidak berfungsi meliputi menu pada navigasi ke *website* Disdukcapil Kemendagri. Permasalahan juga ditemukan pada beberapa fitur yang mengalami *error* meliputi fitur pencarian dan fitur untuk mencetak dokumen pada setiap menu (*print document format .pdf*).

Kemudian, temuan penting lainnya menunjukkan bahwa *website* Disdukcapil Karangasem masih bersifat informatif dan belum menyediakan layanan interaktif. Selain itu, dalam aspek keamanan yaitu *website* Disdukcapil Karangasem masih menggunakan protokol HTTP. Penerapan enkripsi data pada sebuah *website* merupakan hal yang penting untuk diimplementasikan. Tanpa adanya enkripsi, peretas dapat menyusup dan memodifikasi data tersebut, sehingga langkah yang perlu dilakukan yaitu menghindari penggunaan protokol komunikasi yang rentan, misalnya seperti HTTP (Ansari, 2025). Dalam hal ini, *website* Disdukcapil Karangasem saat ini masih menggunakan protokol HTTP yang mungkin rentan terhadap kejahatan siber.

Dasar penentuan topik evaluasi dalam penelitian ini diperkuat oleh pernyataan Kepala Dinas pada halaman sambutan *website* instansi, yang menyampaikan bahwa masih terdapat kekurangan pada *website* informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem, serta adanya harapan terhadap kritik dan saran dari pengguna sebagai upaya perbaikan *website* kedepannya. Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat mengemukakan sejumlah kendala sebagaimana ditunjukkan dalam Lampiran 2, di antaranya struktur tata letak dan tampilan *website* yang belum terorganisir dengan baik, ketersediaan menu dan fitur yang masih belum lengkap, serta kesulitan yang dialami individu dalam mengakses maupun menemukan informasi yang dibutuhkan. Selain itu, ditemukan permasalahan teknis berupa gangguan sistem, seperti *error* atau kondisi situs yang tidak dapat diakses (*down*).

Kemudian, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Drs. Made Kusuma Negara selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem yang dilaksanakan pada tanggal 14 Mei 2025 dan juga Bapak Kadek Dedi Anwar Yulianto, Amd.Kom. serta Ni Luh Putu Suparmini, A. Md. selaku tim pengelola atau operator pada *website* Disdukcapil Karangasem yang dilaksanakan pada tanggal 21 Agustus 2025, sebagaimana ditunjukkan pada Lampiran 3. Beliau menyampaikan bahwa saat ini belum pernah ada yang melakukan pengukuran maupun evaluasi terhadap kualitas pada *website* Disdukcapil Karangasem dari sisi pengguna yaitu masyarakat Karangasem, serta masih memerlukan perbaikan. Menurut Pamungkas (2018), dikutip dalam

Ramadhan & Hartomo (2022), sebuah *website* perlu pemeriksaan berdasarkan aspek-aspek yang berkaitan dengan tingkat kualitasnya, agar mampu menyajikan informasi yang berkualitas dan mudah dipahami oleh pengguna awam. Terutama dalam konteks *website* pemerintahan, tidak adanya evaluasi terhadap kualitas *website* dapat berdampak negatif pada penyampaian informasi, kepercayaan masyarakat, dan pengambilan keputusan. Hingga saat ini, belum ada yang melakukan pengukuran ataupun evaluasi yang melibatkan persepsi pengguna untuk menilai tingkat kualitas pada *website* Disdukcapil Karangasem, sehingga instansi belum mengetahui sejauh mana tingkat kualitas dari *website* tersebut, apakah memenuhi persepsi atau harapan masyarakat Karangasem selaku pengguna dalam pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi dan studi literatur yang telah dilakukan, penelitian yang berkaitan dengan pengukuran, analisis, maupun evaluasi pada *website*, umumnya dilakukan melalui berbagai pendekatan yang berfokus pada aspek-aspek tertentu, seperti kegunaan (*usability*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), kualitas layanan (*service quality*), keamanan (*security*). Salah satu isu strategis dalam hal komunikasi dan pelayanan yang berhubungan dengan pengguna yaitu kualitas *website* (Syaifullah & Soemantri, 2016). Kualitas *website* merupakan tingkat sejauh mana suatu *website* yang disediakan organisasi mampu memenuhi kebutuhan pengguna.

Salah satu metode yang umum digunakan dalam mengukur kualitas *website* yaitu WebQual 4.0, yang berfokus pada persepsi pengguna (Sanjaya, 2012). Sehingga, WebQual 4.0 merupakan metode yang relevan digunakan dalam penelitian ini. Metode WebQual 4.0 yang dikembangkan oleh Barnes & Vidgen terdiri dari tiga variabel utama yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Variabel *Usability* berkaitan dengan aspek kemudahan penggunaan atau pengoperasian, desain yang menarik, dan memberikan pengalaman positif. Variabel *Information Quality* berkaitan dengan aspek keakuratan, kesesuaian, dan relevansi terhadap kualitas informasi yang disajikan. Variabel *Service Interaction Quality* berkaitan dengan reputasi, kualitas interaksi pengguna terhadap layanan, serta privasi pengguna. Selain itu, Barnes & Vidgen (2002), menekankan bahwa penggunaan metode WebQual 4.0 tidak hanya relevan

di bidang *e-Commerce*, namun juga pada sektor publik dan *e-Government* agar dapat di validasi sebagai metode penilaian kualitas *website* secara umum.

Dalam penentuan prioritas perbaikan, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur perbandingan antara tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) berdasarkan persepsi pengguna terhadap kualitas *website*, metode ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang diprioritaskan melalui pemetaan pada diagram kartesius. Selanjutnya, pertanyaan terbuka (*open questions*) dan *Fishbone Analysis* digunakan untuk menganalisis atau mengidentifikasi akar penyebab permasalahan pada atribut-atribut yang termasuk dalam prioritas utama perbaikan, khususnya atribut yang berada pada Kuadran I.

Berdasarkan paparan latar belakang, kondisi *website* Disdukcapil Karangasem saat ini masih belum optimal, baik dari segi konten, keamanan, serta belum pernah dilakukan evaluasi kualitas berdasarkan persepsi masyarakat sehingga belum tersedia data empiris yang menunjukkan area-area yang paling diprioritaskan untuk perbaikan. Data persepsi pengguna diperlukan sebagai dasar pengambilan keputusan perbaikan *website* yang berbasis bukti (*evidence-based policy*), sehingga perbaikan pada *website* tidak hanya didasarkan pada asumsi teknis, tetapi juga pada kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna *website*. Oleh karena itu, dilakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Kualitas Website pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)”**. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi guna meningkatkan kualitas pada *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem agar lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas *website* berdasarkan evaluasi dengan metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem?

2. Apa saja rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan tingkat kualitas *website* berdasarkan hasil pengukuran dan evaluasi kualitas *website* dengan metode WebQual 4.0, *Importance Performance Analysis* (IPA), serta *Fishbone Analysis* pada *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan dapat dicapai pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kualitas *website* berdasarkan evaluasi dengan metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem.
2. Menyusun rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil pengukuran dan evaluasi tingkat kualitas *website* dengan metode WebQual 4.0, *Importance Performance Analysis* (IPA), serta *Fishbone Analysis* pada *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem.

1.4 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup pada penelitian ini, diharapkan memperoleh hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian, sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada *website* resmi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem sebagai objek studi penelitian yaitu <http://disdukcapil.karangasemkab.go.id/>. *Website* Disdukcapil Karangasem belum pernah dilakukan evaluasi pada tingkat kualitas, sehingga penelitian ini dijadikan sebagai landasan dasar dalam melakukan evaluasi perbaikan.
2. Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods* (jenis penelitian campuran atau gabungan antara pendekatan kuantitatif dan kualitatif).
3. Pendekatan kuantitatif yang digunakan bersifat deskriptif, berfokus pada pengukuran kualitas *website* Disdukcapil Karangasem dilakukan menggunakan metode WebQual 4.0, *WebQual Index* (WQI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA) mencakup tiga variabel, yaitu

Usability (aspek kegunaan dan desain), *Information Quality* (aspek kualitas informasi), dan *Service Interaction Quality* (aspek kualitas interaksi layanan). Penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan diukur menggunakan skala Likert enam tingkat.

4. Pendekatan kualitatif dilakukan melalui analisis tematik terhadap pertanyaan terbuka (*open questions*) yang memuat kendala yang dirasakan pengguna. Hasil analisis tematik digunakan sebagai dasar dalam penyusunan kategori-kategori penyebab permasalahan pada atribut yang berada pada Kuadran I dari *Fishbone Analysis*.
5. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Karangasem dengan kriteria, (1) pernah menggunakan atau mengakses *website* Disdukcapil Karangasem minimal satu kali dalam enam bulan terakhir, (2) aktif secara digital atau mampu menggunakan perangkat digital, dan (3) ber-KTP/berdomisili di Kabupaten Karangasem, dengan minimal usia 17 tahun.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menilai dari sisi pengguna atau masyarakat, tanpa melibatkan aspek teknis seperti pengujian langsung pada performa sistem, implementasi atau *redesign website*, pengembangan sistem.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada mengevaluasi tingkat kualitas *website* dengan melakukan analisis deskriptif kuantitatif menggunakan metode WebQual 4.0 dan IPA, tanpa melibatkan analisis inferensial atau uji pengaruh hubungan antar variabel.
3. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan operator atau pengelola *website*, diketahui bahwasanya *website* Disdukcapil Karangasem pemanfaatannya oleh masyarakat masih terbatas. Oleh karena itu, pada penyebaran kuesioner secara *online* disertakan tautan dan panduan pengisian pada bagian pengantar di *google form* kuesioner. Sedangkan, pada saat penyebaran kuesioner secara *offline* (pendampingan

langsung), responden diberikan kesempatan untuk mengakses *website* Disdukcapil Karangasem selama pengisian kuesioner berlangsung.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai hasil akhir dari penelitian, sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Disdukcapil Karangasem

Berdasarkan pengukuran tingkat kualitas *website* dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan IPA yang dilakukan di Disdukcapil Karangasem, penelitian ini diharapkan dapat membantu instansi sebagai dasar bahan masukan untuk pihak pengelola *website* dalam memperbaiki kualitas pada *website* Disdukcapil Karangasem berdasarkan kebutuhan pengguna. Selain itu juga, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan efektivitas layanan publik pada Disdukcapil Karangasem.

2. Manfaat Bagi Peneliti

Adanya penelitian dengan judul “Evaluasi Kualitas *Website* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)” dapat menambah pengalaman dan mengasah wawasan dalam melakukan analisis evaluatif hingga mampu memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil pengukuran terkait tingkat kualitas *website* pada Disdukcapil Karangasem dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan IPA. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi acuan untuk penelitian sejenis di instansi lain.