

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat saat ini telah mendorong berbagai sektor untuk memanfaatkan teknologi dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Baik sektor industri, Kesehatan, Pendidikan dan juga pemerintahan. Teknologi informasi tidak hanya mendukung proses penyampaian informasi, namun juga berbagai aspek lainnya, seperti layanan antrian online, layanan Kesehatan online serta perbankan. Pemanfaatan teknologi yang tepat memungkinkan organisasi mampu untuk bersaing lebih baik di era digital ini, sekaligus memperbaiki layanan yang mereka berikan kepada konsumen ataupun Masyarakat luas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Tangerang sebagai dinas pada pemerintah Kabupaten yang memiliki tanggung jawab terkait administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan administrasi saat ini menggunakan layanan berbasis sistem informasi dengan tujuan utama menyediakan sistem informasi yang bisa membantu petugas dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Namun, dalam praktiknya, Dukcapil Kabupaten Tangerang masih menghadapi kendala dalam penerapan layanan antrian kepada masyarakat. Kualitas layanan sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mendorong partisipasi aktif dalam program-program yang di jalankan oleh pemerintah.

Namun, masih banyak layanan pemerintah yang belum memenuhi standar kualitas yang diharapkan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis terhadap kualitas *website* sistem antrian di Dukcapil Kabupaten Tangerang untuk mengetahui sejauh mana kualitas sistem yang di gunakan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pengalaman pengguna terhadap sistem antrian yang digunakan oleh petugas di Dukcapil Kabupaten Tangerang menggunakan User Experience Questioner (UEQ). Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan sistem antrian pada Dukcapil Kabupaten Tangerang, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas layanan publik yang diberikan.

1.2. Identifikasi Permasalahan

Dalam konteks penyampaian layanan publik melalui layanan sistem informasi, terdapat beberapa masalah yang perlu diidentifikasi dan dianalisis untuk memahami tantangan yang dihadapi oleh Dukcapil Kabupaten Tangerang Masalah-masalah ini tidak hanya mempengaruhi efektivitas layanan, tetapi juga berimplikasi pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Berikut adalah beberapa masalah utama yang teridentifikasi :

1. Bagaimana kualitas sistem informasi antrian pada Dukcapil Kabupaten Tangerang?
2. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap sistem pada Dukcapil Kabupaten Tangerang?

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan pada latar belakang yang telah di paparkan diatas adalah bagaimana kualitas sistem antrian berdasarkan pengalaman pengguna di Dukcapil Kabupaten Tangerang menggunakan Metode User Experience Questioner (UEQ).

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang dituliskan, Tujuan dari penelitian ini terkait dengan topik yang akan dibahas adalah :

1. Mengukur kualitas sistem pada *website* sistem antrian Dukcapil Kabupaten Tangerang dengan Metode User Experience Questioner (UEQ).
2. Membuat dasar evaluasi layanan pada *website* sistem antrian di Dukcapil Kabupaten Tangerang.

1.5. Ruang Lingkup

Untuk menjaga agar pembahasan tetap terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian, penulis menetapkan ruang lingkup serta batasan masalah yang jelas. Fokus utama penelitian ini adalah *website* sistem antrian milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Tangerang, yang dapat diakses melalui domain <https://dukcapil.tangerangkab.my.id/login>. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode User Experience Questionnaire (UEQ). Data diperoleh melalui survei online yang diisi oleh pengguna aktif dari sistem antrian tersebut. Evaluasi difokuskan pada tiga aspek utama, yaitu kegunaan sistem, kualitas informasi yang disampaikan, dan kualitas interaksi layanan, serta bagaimana ketiganya memengaruhi tingkat kepuasan pengguna.