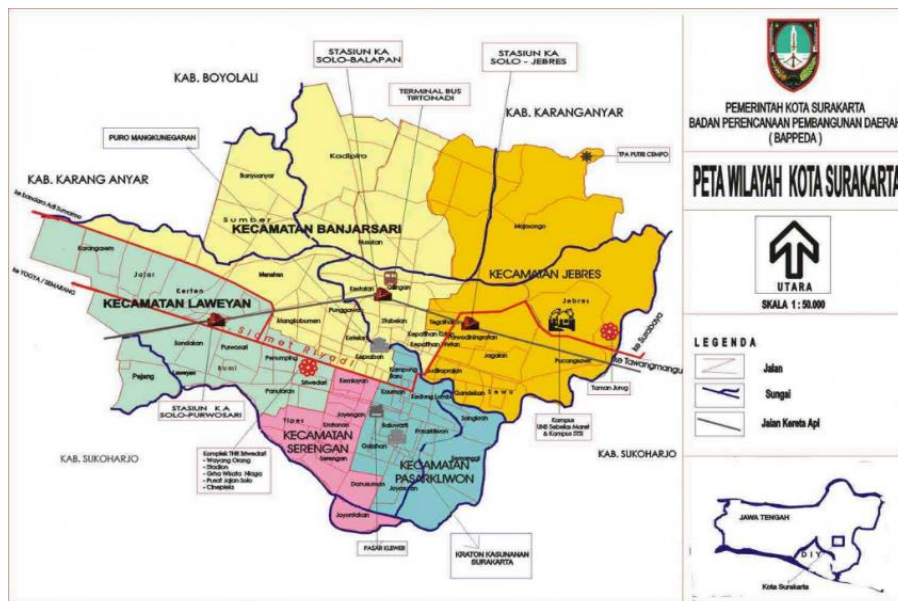


## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Kota Surakarta

Kota Surakarta yaitu Kabupaten/Kota yang terletak di Provinsi Jawa Tengah. Kota Surakarta memiliki beberapa slogan, salah satunya bidang pariwisata dengan slogan “The Spirit of Java” yang berarti jiwanya jawa. Hal ini salah satu upaya Kota Surakarta untuk meningkatkan citra kota ini sebagai salah satu kebudayaan jawa yang ada di Indonesia[10]. Kota Surakarta memiliki beragam sebutan yaitu Kota Batik, Kota Budaya[10]. Kota Surakarta memiliki luas 44.1  $km^2$  dengan 5 Kecamatan yang didalamnya terdapat 51 Kelurahan.



Gambar 2. 1 Peta Wilayah Kota Surakarta

### B. DP3AP2KB

DP3AP2KB (Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana) merupakan dinas yang bertugas membantu terkait urusan pemerintahan dalam pemberdayaan dan perlindungan bagi anak dan perempuan, pengendalian penduduk dan keluarga berencana sesuai dengan Perda Nomor 8 Tahun 2021 dan Peraturan Walikota Nomor 25.1 Tahun 2021[8].

DP3AP2KB memiliki beberapa bidang. Namun, dalam penelitian ini lebih fokus terhadap bidang Bidang pengendalian penduduk sesuai dengan kegiatan PKL yang dilaksanakan. Pengendalian penduduk bertugas melakukan pengelolaan kegiatan terkait pemanduan dan mensinkronisasikan kebijakan mengenai pengendalian kuantitas penduduk dan pemetaan perkiraan pengendalian penduduk[8].

### **C. Website**

Website yaitu suatu situs yang menampilkan informasi yang terhubung dengan jaringan internet. Oleh sebab itu, dapat diakses kapanpun dan dimanapun[11]. Website juga termasuk salah satu penyedia informasi yang memiliki peran penting dalam berbagai bidang misalnya di pemerintahan yang dapat diakses tanpa ada batasan. Layanan dalam website didukung dengan berbagai fitur guna untuk memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengaksesnya[7].

### **D. Kualitas Layanan**

Penelitian Hyejong dan Niehm bahwa dimensi kualitas terbagi menjadi 5 yaitu keamanan, informasi, kenyamanan, kemudahan, dan kualitas pelayanan[12]. Kualitas layanan penting karena dapat mengetahui seberapa besar kualitas layanan tersebut dan aspek apa saja yang harus dilakukan perbaikan. Kualitas layanan didasarkan pada sudut pandang pengguna dari website SIGA (Sistem Informasi Keluarga) terkait apa yang dirasakan atau kepuasan dalam menggunakan website tersebut[1].

### **E. Metode Webqual**

Penelitian ini melakukan analisis dengan metode webqual 4.0. Metode webqual 4.0 yaitu metode untuk mengukur kualitas website memiliki 3 dimensi antara lain.

#### *1. Usability*

*Usability* berkaitan dengan kualitas dalam rancangan website, misalnya kemudahan penggunaan website[13].

#### *2. Information Quality*

*Information Quality* berkaitan dengan kualitas dari website, misalnya akurasi tidaknya dan format informasi yang disampaikan[13].

### 3. *Service Interaction*

*Service Interaction* mengenai kualitas interaksi pengguna terhadap layanan dalam menggunakan website, sehingga dapat menciptakan kepercayaan pengguna dalam mengakses website tersebut. Misalnya keamanan transaksi[13].

Ketiga dimensi yang terdapat dalam metode webqual tersebut memiliki beberapa item sebagai berikut.

Tabel 2. 1 Instrumen Metode Webqual

<b>Dimensi</b>	<b>Kode</b>	<b>Item</b>	<b>Referensi</b>
<i>Usability</i>	US1	Website mudah dipelajari untuk dioperasikan	[7]
	US2	Interaksi website jelas dan dapat dimengerti	[7]
	US3	Website mudah dinavigasi	[7]
	US4	Website mudah digunakan	[7]
	US5	Website memiliki tampilan menarik	[7]
	US6	Desain website sesuai dengan jenis website	[7]
	US7	Website bisa diakses setiap saat	[7]
	US8	Website ini menciptakan pengalaman positif	[7]
<i>Information Quality</i>	IQ1	Website menyediakan informasi yang akurat	[7]
	IQ2	Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya	[7]

	IQ3	Website menyediakan informasi yang <i>up to date</i>	[7]
	IQ4	Website menyediakan informasi yang relevan	[7]
	IQ5	Website menyediakan informasi yang mudah dipahami	[7]
	IQ6	Website menyediakan informasi yang sesuai dengan detail yang tepat	[7]
	IQ7	Website menyajikan informasi yang sesuai dengan format yang tepat	[7]
<i>Service interaction</i>	SI1	Website memiliki reputasi yang baik	[7]
	SI2	Aman untuk melakukan interaksi dengan website ini	[7]
	SI3	Informasi personal aman pada website	[7]
	SI4	Website memberikan ruang untuk personalisasi	[7]
	SI5	Website memberikan ruang untuk komunitas	[7]
	SI6	Website memberikan kemudahan berkomunikasi dengan organisasi pengguna lain	[7]

## F. Skala Pengukuran

Penelitian yang dilakukan menerapkan skala likert sebagai acuan pengukuran. Skala likert merupakan skala numerik untuk melakukan penilaian[7]. Skor skala likert sebagai berikut.

Tabel 2. 2 Skala Likert

Pernyataan	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

## G. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas merupakan suatu pengujian dengan mengukur kevalidan suatu data[14]. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan 3 dimensi yang terdapat dalam metode webqual yaitu kemudahan penggunaan, *Information Quality* dan *Service interaction*. *Pearson correlation* digunakan dalam uji validitas dengan signifikansi 0,05.

Uji reliabilitas yaitu pengujian untuk mengukur suatu data apakah data tersebut reliabel atau tidak[15]. Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha* dengan ketentuan sebagai berikut.

1. Jika *Cronbach Alpha* > 0,60 maka dimensi tersebut reliabel[14].
2. Jika *Cronbach Alpha* < 0,60 maka dimensi tersebut tidak reliabel[14].

## H. SPSS

SPSS (*Statistical Program for Social Science*) yaitu sebuah *software* yang dapat digunakan untuk melakukan analisis statistik[16]. SPSS digunakan untuk mengolah data dalam bentuk grafik, plot maupun statistik deskriptif. Pengolahan SPSS dapat dilakukan dengan memasukan data yang akan diolah kemudian di analisis sesuai dengan kebutuhan pengguna[16].