

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi dan komunikasi semakin berkembang setiap waktunya, kemajuannya berperan penting pada pelaksanaan *E-Government* yang semakin mempercepat proses penyampaian informasi. Saat ini teknologi informasi diterapkan diberbagai bidang kehidupan, termasuk dibidang pemerintahan yang tugasnya adalah melayani masyarakat. Salah satu pengaplikasian teknologi informasi dibidang pemerintahan adalah dengan pembuatan laman/*website* pemerintahan.

Peranan *website* untuk instansi pemerintahan sudah menjadi salah satu bagian penting bagi sebuah instansi termasuk juga bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu. Tetapi saat ini masih banyak instansi pemerintahan baik dari pusat sampai daerah yang belum mengimplementasikannya. Masih ditemukan situs website pemda (pemerintah daerah) yang dibuat seadanya sehingga laman/*website* hanya sebatas asal jadi dan kurangnya pengelolaan ditahap selanjutnya, itu yang terjadi pada sebagian website dinas-dinas yang dimiliki oleh pemerintah daerah kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU).

Menyadari hal itu, maka *website* dinas-dinas dilingkungan Pemerintah Daerah Kab. Ogan Komering Ulu harus bisa meningkatkan kualitas dan kinerja websitenya. Sehingga, penting bagi manajemen dan pengelola website untuk mengetahui kriteria apa saja yang harus dipertimbangkan dalam mendesain dan mengembangkan sebuah *website*. Suatu *website* yang baik juga memiliki

kelayakan sebagai media yang bermanfaat. Maka dari itu untuk mengetahui kelayakan tersebut penulis melakukan evaluasi website dengan menggunakan metode *WebQual*.

Selanjutnya dalam Intruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 disebutkan bahwa pengembangan *E-Government (Electronic Government)* ditujukan untuk :

1. *Web Presence*, yaitu : Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik.
2. *Interaction*, yaitu : Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha.
3. *Transaction*, yaitu : Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara.
4. *Transformation*, yaitu : Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja.

Dalam Inpres tersebut serta didukung dengan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi tentang pengembangan *E-Government* merupakan upaya pemerintah dalam mendorong masyarakat Indonesia untuk lebih memanfaatkan Teknologi Informasi. Intruksi Presiden No.3 tahun 2003 tentang “Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* Indonesia” berisikan antara lain panduan, seperti :

1. Panduan pengembangan infrastruktur portal pemerintah
2. Panduan manajemen sistem dokumen elektronik
3. Panduan penyusunan rencana induk pengembangan *E-Government* lembaga
4. Panduan penyelenggaraan situs web pemerintah daerah
5. Panduan tentang pendidikan dan pelatihan SDM *E-Government*.

Beberapa penelitian terdahulu penulis hanya fokus evaluasi atau analisis dari sisi metode webqual saja, belum dibahas evaluasi dari sisi standar pemerintah. Maka diperlukanya sebuah bentuk evaluasi terhadap website yang dimiliki oleh pemerintah kabupaten OKU, sehingga akan diketahui kualitas dari *website* ini yang dilihat dari segi pengguna atau masyarakat dan juga dari sisi standar pemerintah. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka penulis ingin melakukan penelitian terhadap kualitas website dinas pemerintah daerah kab. Oku dengan metode webqual 4.0 dan mengevaluasi website tersebut menggunakan standar pemerintah, dengan demikian penulis mengangkat tema penelitian dengan judul **“Evaluasi Kualitas Website Dinas Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Menggunakan Metode WebQual 4.0”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah dijelaskan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah *website* dinas-dinas dilingkungan Pemerintah Daerah Kab. Ogan Komering Ulu belum teruji secara *usability*, *Information quality* dan *Service interaction*. Selain itu website dinas pemkab OKU juga belum dievaluasi sesuai dengan standar pemerintah. Sehingga diperlukan sebuah evaluasi kualitas *website* ini dengan konsep *Webqual 4.0* dan evaluasi sesuai standar pemerintah.

1.3 Batasan Masalah

Agar tidak menyimpang dari permasalahan yang telah dijelaskan maka penelitian ini dibatasi pada evaluasi kualitas *website* dinas-dinas dilingkungan Pemerintah Daerah Kab. Ogan Komering Ulu menggunakan metode *Webqual* dan evaluasi website dari sisi standar pemerintah.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Kualitas Layanan *website* dengan konsep *Webqual 4.0* terhadap pengguna *website* dinas-dinas dilingkungan pemerintah kabupaten OKU?
2. Apakah *website* dinas-dinas dilingkungan pemerintah daerah kabupaten OKU sudah sesuai dengan standar pemerintah?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan dapat tercapai pada penelitian ini diantaranya adalah :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang paling berpengaruh akan kualitas layanan *website* dengan metode *Webqual 4.0* terhadap pengunjung *website* dinas pemerintah kabupaten OKU.
2. Untuk mengetahui hasil temuan tingkat kesesuaian *website* dinas pemerintah daerah berdasarkan pada Panduan Penyelenggaraan Situs Web

Pemerintah Daerah yang dikeluarkan oleh Kementrian Komunikasi RI tahun 2003.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini diantaranya adalah :

1. Memberikan informasi yang lengkap mengenai kelebihan dan kekurangan dari *website* dinas-dinas Pemerintah Daerah Kab. Ogan Komering Ulu dari segi pengguna situs web.
2. Mengetahui tingkat kesesuaian *website* dinas pemerintah daerah kabupaten OKU. Sehingga bisa bermanfaat bagi pengelola *website* untuk acuan pengembangan kedepan.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah evaluasi *website* dinas-dinas Pemerintah Kabupaten OKU dengan menggunakan metode *WebQual 4.0* dari segi kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*Information quality*) dan kualitas interaksi (*Service interaction*). Dan mengevaluasi tingkat kesesuaian website berdasarkan standar pemerintah.

1.8 Susunan dan Struktur Tesis

Susunan dan struktur tesis ini maksudnya agar dapat memberikan garis besarnya secara jelas sehingga terlihat hubungan antara bab yang satu dengan bab yang lainnya. Susunan dan struktur tesis dijabarkan dibawah ini sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta susunan dan stuktur tesis.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang kajian pustaka, penelitian terdahulu dan kerangka berfikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini pembahasannya yang terdiri dari metode penelitian, objek penelitian, tempat dan waktu penelitian, teknik pengambilan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai gambaran umum objek penelitian.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang evaluasi *website* menggunakan *WebQual 4.0* dan dan evaluasi dari sisi standar pemerintah. Kemudian dipaparkan hasil evaluasi dari penelitian.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan memuat kesimpulan penelitian yang berkaitan dengan upaya menjawab tujuan penelitian yang dilakukan.

LAMPIRAN

Berisi lampiran pendukung daripada penelitian yang akan dilakukan.