

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut dari Lewis & Booms (1983) kualitas layanan ialah suatu bentuk tingkat layanan yang disesuaikan dengan keinginan pengguna, kualitas layanan dicapai dengan keinginan serta kebutuhan bagi pengguna dan ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangkan pengguna. (Tjiptono, 2016). Bagi pengguna kualitas pelayanan yang baik dan baik dapat meningkatkan nilai guna dari produsen atau pengembang produk, tetapi jika kualitas pelayanan tersebut kurang baik maka akan berakibat rugi bagi produsen atau yang membuat produk atau jasa tersebut.

Pengukuran kualitas layanan yang dilakukan dalam penelitian ini sehingga menjadi penting dilakukan karena belum diadakannya penelitian yang mengukur kualitas layanan e-government di Pemerintah Kabupaten Muara Enim ini, sehingga belum diketahui bagaimana pendapat masyarakat mengenai menilai website tersebut. Dengan adanya penelitian ini dapat menentukan variabel mana yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dan variabel mana yang telah dicapai, sehingga dapat mencapai pelayanan dan mencapai tujuan utama dari pelayanan.

Metode E-GovQual merupakan metode yang dapat mengukur kualitas layanan website di bidang e-government. Berkat pendekatan ini, E-GovQual dipilih untuk setiap variabel dengan nilai atribut yang berisi semua faktor yang mempengaruhi penilaian kualitas layanan, sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat yang menggunakan layanan e-government.

Domain Pemerintah Kabupaten Muara Enim adalah www.muaraenimkab.go.id yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Muara Enim. Untuk domain itu sendiri ada sistem keterangan yang berfungsi sebagai pelayanan publik, direktori-direktori ketempat penting pada Kabupaten Muara Enim, pengumuman resmi tentang Kabupaten Muara Enim, pengaduan masyarakat dan informasi keterangan publik serta terintegrasi pada PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dan Bedah Inestasi. Selain dari menjalankan fungsi tersebut, Website ini juga memberikan suatu informasi secara lengkap terhadap profil Kabupaten Muara Enim mencakup pariwisata, budaya, kuliner, kependudukan, pendidikan serta informasi terbaru pada Kabupaten Muara Enim. Salah satu implementasi *E-Government* Kabupaten Muara Enim merupakan *website* resmi Kabupaten Muara Enim, guna untuk meningkatkan suatu pelayanan yang lebih baik bagi pada masyarakat melalui *E-Government*, maka diperlukan *feedback* terhadap pihak Kabupaten Muara Enim yaitu dengan dilakukannya analisis kualitas layanan terhadap website Kabupaten Muara Enim. Dengan adanya evaluasi tersebut berdasarkan pengguna layanan website Kabupaten Muara Enim maka bisa diketahui fitur dari website mana saja yang sudah baik dan fitur yang apa yang perlu perbaikan atau ditingkatkan.

Berdasarkan Uraian masalah di atas, penelitian ini akan menggunakan teori *E-Govqual* untuk menganalisis layanan yang terdapat pada website Pemerintah Kabupaten Muara Enim maka dengan ini mengangkat judul : **“Analisis Kualitas Layanan *E-Government* dengan Metode *E-Govqual* (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Muara Enim)”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis kualitas layanan *E-govenment* dengan menggunakan metode *E-Govqual*.

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan website *E-Government* Pemerintah Kabupaten Muara Enim.
2. Bisa memberikan saran terhadap variabel mana yang perlu harus diperbaiki atau ditingkatkan dan variabel apa yang telah tercapai dalam website *E-Government* Pemerintah Kabupaten Muara Enim tersebut.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat pada dari penelitian ini diharapkan bisa memberi manfaat kepada beberapa pihak, antara lain :

- a. Bagi Objek Penelitian

Bagi Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Muara Enim dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan infomasi publik yang ada di Kabupaten Muara Enim.

- b. Bagi Peneliti

Peneliti mampu serta bisa menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh dari Program studi Sistem Informasi agar bisa membantu perusahaan serta masyarakat mengetahui cara menganalisis kualitas layanan *E-Qovernment* dengan menggunakan metode *E-Qovqual*.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini dibagi dalam beberapa bab dengan pokok-pokok permasalahannya. Sistematika penulisan secara umum dari laporan ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat yang digunakan serta sistematika penulisan yang digunakan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori – teori yang digunakan sebagai dasar penulisan dan pendukung keputusan dalam memecahkan masalah dan penelitian sebelumnya.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan jenis penelitian, lokasi penelitian, alat dan bahan penelitian, metode pengumpulan data, populasi dan sample, teknik sampling, teknik analisis data serta tahap-tahap penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang lanjutan dari tahapan metodologi penelitian menjelaskan hasil penelitian dari analisis kualitas layanan e-government dengan metode e-govqual.

BAB V PENUTUP

Bab ini akan menjelaskan tentang simpulan dan saran berdasarkan penelitian yang telah dilakukan