

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting. Penggunaan teknologi informasi ini dapat menunjang aktivitas suatu institusi ataupun perorangan yang digunakan untuk menyimpan mengolah maupun menyajikan data maka dari itu diperlukan rencana dan strategi pengembangan di bidang teknologi informasi yang terus menerus berkembang di berbagai bidang, tidak terkecuali juga dalam bidang pemerintahan.

Website DPRD Pemerintah Kota Pagaram dapat di akses pada laman yaitu <http://dprd.pagaralamkota.go.id/> didalam website tersebut terdapat sistem informasi yang cukup lengkap menyediakan kebutuhan informasi, berita, serta ilmu pengetahuan. Sejauh ini layanan website pada DPRD Pagaram Kota sudah menerapkan *e- government* dengan membangun website sebagai media pelayanan publik untuk masyarakat yang diharapkan mampu memberikan kemudahan pada seluruh masyarakat yang ingin mendaftar untuk menyampaikan aspirasi tersebut.

Informasi layanan yang diberikan website DPRD Pagaram Kota sudah menerapkan *e-government* dengan membangun website sebagai media pelayanan publik. Analisa kualitas layanan merupakan salah satu upaya untuk melakukan pengembangan dan perbaikan sistem, Dengan dianalisisnya website DPRD Pagaram Kota diharapkan mampu memberikan kemudahan pada seluruh masyarakat yang ingin mendaftar untuk menyampaikan aspirasi terhadap kualitas layanan website tersebut.

E-Government Quality (E-GovQual) adalah metode untuk mengukur sistem informasi yang berbasis elektronik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat yang diperkenalkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas, 2012. Instrumen EGovQual dikembangkan dengan mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh layanan E-Government berdasarkan perspektif pengguna akhir atau masyarakat. E-GovQual terdiri dari 6 (enam) dimensi, yaitu dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*), dimensi kepercayaan (*trust*), dimensi fungsi dan interaksi formulir (*functionality of the interaction environment*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*) dan dimensi pendukung (*citizen support*) (Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. 2019).

Pada penelitian ini responden yang digunakan untuk mengetahui kualitas sistem website DPRD dengan mengambil responden terdiri dari 71 masyarakat yang terdaftar dan 25 anggota DPRD yang terdaftar. Dan dengan data yang didapatkan maka jumlah responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini berjumlah 96 responden yang dihitung menggunakan rumus bermoulli.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengambil judul penelitian “Analisis Website DPRD Pagaram Kota Dengan Menggunakan Metode E-Govqual”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan dibahas adalah

1. Bagaimana mengetahui kualitas layanan website DPRD Pagaram Kota sebagai media pelayanan publik dengan menggunakan E-GovQual ?
2. Seberapa besar kualitas layanan yang dirasakan masyarakat terhadap website DPRD Pagaram Kota berdasarkan dimensi E-GovQual ?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan lebih terarah dan dapat mencapai tujuan maka penelitian yang di lakukan meliputi :

1. Layanan website DPRD dengan alamat website <http://dprd.pagaralamkota.go.id/>.
2. Metode pengukuran layanan website yaitu E-GovQual dengan 5 dimensi pengukuran antara lain dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*), dimensi kepercayaan (*trust*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*) dan dimensi pendukung (*citizen support*).

3. Total Jumlah sampel adalah 96 responden yang terdiri dari 71 masyarakat yang terdaftar dan 25 anggota yang tertera.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Memudahkan pengelola dalam pengembangan dan perbaikan *website* dalam hal ini pihak DPRD Pagaram Kota.
2. Mengetahui variabel mana saja yang mendapatkan prioritas perbaikan dengan menggunakan E-Govqual11.
3. Memberikan pengetahuan lebih mengenai metode kualitas layanan E-Government pada metode E-GovQual.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari peneelitan ini antara lain :

1. Bagi Akademis

Bagi perguruan tinggi, penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan hasil penelitian yang diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi aktivitas akademika.

2. Bagi Peneliti

Peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan sebuah pengalaman dan pengetahuan dalam mempelajari dan

menganalisis manfaat pengukuran layanan *website* pemerintahan menggunakan metode E-GovQual.

3. Bagi Objek Penelitian

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan saran perbaikan kepada objek sehingga pelayanan kepada masyarakat akan menjadi lebih baik.

1.7 Sistematis Penulisan

Pada Penulisan skripsi ini penulis memakai sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini penulis memasukan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian, lokasi dan waktu penelitian, metode penelitian dan metode pengumpulan data.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan secara singkat mengenai pengertian dan istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini penulis akan menjelaskan metodologi penelitian yang digunakan dan tahapan penerapannya pada penilaian *website* DPRD Pagaram Kota.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini penulis akan membahas bagaimana hasil menganalisis permasalahan dan pembahasan tentang penelitian yang ditulis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan Kesimpulan dan Saran yang diberikan oleh penulis kepada *website* DPRD Pagaram Kota berdasarkan hasil penilaian kualitas pada metode E-GovQual.

