

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi sudah sangat pesat sehingga membuat suatu perubahan pada setiap aspek kehidupan di masyarakat. Internet merupakan salah satu hasil dari perkembangan teknologi informasi tersebut untuk dapat memberikan sebuah layanan informasi yang dibutuhkan. Sehingga peran dari internet dapat dirasakan penting karena memberikan manfaat yang besar bagi institusi pemerintahan daerah. Melalui internet segala informasi dengan mudah akan didapatkan tanpa harus datang langsung ke objek. Di pemerintahan daerah sudah menyediakan layanan melalui website untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengetahui informasi berita atau aktivitas apa saja yang ada di pemerintahan daerah tersebut.

Menurut UU Pemerintahan Daerah Nomor 23 Tahun 2014, pemerintah daerah adalah kepala daerah sebagai komponen organisasi pemerintahan daerah yang mengarahkan penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. Sebaliknya pemerintah daerah dan DPRD menyelenggarakan urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan melaksanakan tugas pembantuan berdasarkan asas otonomi seluas-luasnya dalam batas-batas sistem. Asas Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Oleh karena itu untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan website pemerintahan daerah (PEMDA) tersebut maka dalam ide dasar penelitian ini didasari dengan Intruksi dari Pemerintah nomor 3 tahun 2003 yang menjelaskan bahwa untuk mencapai tata kelola IT Pemerintahan atau E-Government yang baik maka perlu adanya evaluasi yang kontinu tentang Kebijakan dan Strategi Nasional dalam Pengembangan E-government. Dari peraturan tersebut maka pemerintah daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir membuat website pemerintahan daerah yaitu www.news.kaboki.go.id yang tingkat kualitas website tersebut belum pernah diukur kepuasannya. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pengguna dari website tersebut maka diperlukan pengukuran kualitas dengan metode WebQual 4.0.

Website merupakan salah satu wujud nyata e-government yang umum dipraktikkan dan diatur di Indonesia. Namun, banyak pemerintah daerah yang menganggap implementasi e-government hanya sebagai pembuatan situs web pemerintah daerah (web presence), sehingga implementasinya masih dalam tahap awal, pertama (kesiapan) dan hanya sebagian kecil yang mencapai level dua (lengkap), sedangkan level gagal tiga (stabil) dan empat (gunakan) (Diana dan Veronika 2018).

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. WebQual 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi) yaitu dimensi penggunaan (usability), kualitas informasi (information quality) dan kualitas interaksi (Sanjaya 2012).

Hasil dari penilaian menggunakan wawancara maka didapat penilain bahwa dari 50 responden masyarakat 36% menyatakan cukup mengetahui website tersebut 17% menyatakan tidak mengetahui adanya website tersebut dan rata-rata dari 36% menjawab isi dari website dan tampilan website tersebut cukup dan harus ditingkatkan lagi agar lebih baik lagi.

Berdasarkan uraian diatas yang telah dijelaskan, ,maka penulis mengambil judul “ **EVALUASI KUALITAS LAYANAN WEBSITE PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penulis merumuskan masalah yaitu bagaimana mengetahui tingkat kualitas layanan informasi dari website tersebut terhadap pengguna atau masyarakat dengan menggunakan metode WebQual 4.0.

1.3 Batasan Masalah

Agar masalah terarah dan tidak meluas sehingga dapat tercapai tujuan penelitian maka batasan masalah hanya mengukur tingkat kualitas layanan dari website pemerintahan tersebut menggunakan variabel webqual yaitu kualitas penggunaan (X_1), kualitas informasi (X_2), dan kualitas interaksi (X_3).

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan website pemerintahan daerah (PEMDA) menggunakan metode webqual 4.0 dari kualitas pengguna, kualitas informasi yang dihasilkan dan kualitas interaksi.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat yang akan didapatkan yaitu adanya saran (rekomendasi) bagaimana membangun sebuah website pemerintahan daerah dengan kualitas yang lebih baik berdasarkan metode webqual dengan persepsi pengguna, kualitas informasi dan kualitas interaksi.
2. Dapat mengetahui bagaimana akses dalam membuka situs web apakah sudah baik atau belum.
3. Dapat memberikan sebuah informasi berita atau aktifitas apa saja yang sudah terjadi di pemerintahan daerah tersebut tanpa harus ke objek.
4. Pengguna dapat memberikan kritikan atau saran di website tersebut yang yang sudah disediakan apakah isi dari website tersebut sudah baik atau belum.
5. Pemerintahan dapat mengetahui tata kelola IT dipemerintahan atau E-Government apakah sudah mencapai kualitas lebih baik.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini disusun secara sistematis dan terdiri dari 5 bab, antara lain sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan hal-hal yang melandasi penulis melakukan penelitian yang akan dimulai dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang definisi operasional variable penelitian, waktu dan tempat penelitian, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang pembahasan hasil dan analisis yang dituangkan dalam bentuk output SPSS.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, penulis akan menarik suatu kesimpulan yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini dan keterbatasan penelitian serta saran yang bermanfaat yang berhubungan dengan penelitian.

