

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi sudah semakin pesat. Perkembangan tersebut memberikan dampak pada perubahan layanan instansi ataupun organisasi. Saat ini layanan terhadap pengguna dapat dilakukan secara online seperti website pemerintahan, tak terkecuali Kominfo yang menyediakan website sebagai layanan informasi untuk masyarakat.

Kominfo sebagai humas pemerintah yaitu menjadi panutan informasi resmi bagi program atau informasi yang ingin disampaikan pemerintah kepada masyarakat. Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinas Kominfo) mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas perbantuan di bidang Komunikasi dan Informatika. Sebagai sumber informasi bagi masyarakat, website menjadi layanan publik yang disediakan Kominfo untuk memberikan informasi kepada masyarakat yang dapat di akses dimana saja. Sehingga mempermudah pengguna untuk mendapat informasi dengan bantuan website. Untuk menyediakan informasi ke masyarakat kota Palembang, Dinas Kominfo membuat sebuah website yaitu Sidemang Palembang.

SIDEMANG merupakan singkatan dari sistem informasi adminitrasi online masyarakat Palembang. Bagi masyarakat yang ingin berurusan administrasi di Kecamatan dan Kelurahan di Kota Palembang, cukup dilakukan melalui handphone. Artinya, masyarakat tidak perlu lagi repot-repot datang ke kantor kecamatan ataupun kelurahan. Melalui SIDEMANG diharapkan dapat mempercepat proses adminitrasi baik di tingkat kelurahan dan kecamatan. Aplikasi yang berusaha menjawab kebutuhan di era

digitalisasi ini akan memudahkan masyarakat dalam pengurusan adminitrasinya.

Sebagai website yang diciptakan untuk menyempurnakan pelayanan publik dari Pemerintah Kota Palembang kepada masyarakat dan menjadi salah satu inovasi Pemerintah Kota Palembang dalam hal pelayanan publik serta diharapkan menjadi salah satu kunci penting dalam upaya Pemerintah Kota Palembang untuk mewujudkan Palembang Smart City. Dengan tujuan memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi dokumen di kelurahan dan kecamatan. Sebagai layanan chatting dengan operator dan petunjuk mengenai sidemang yang dibutuhkan. Kualitas informasi yang ada pada website tersebut menjadi salah satu ukuran kepuasan bagi pengguna.

Dalam mengukur kepuasan pengguna suatu website, dibutuhkan metode untuk mengetahui hasil akhir yang nantinya dapat memberikan gambaran dalam meningkatkan kualitas website tersebut. Metode WebQual 4.0 dipakai penulis untuk melakukan penelitian. Metode WebQual 4.0 telah berhasil diterapkan pada penelitian sejenis dengan pengukuran kualitas website dan membantu untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

Oleh karena itu penulis akan meneliti untuk mengetahui kualitas layanan bagi pengguna menggunakan metode yang ada dengan variable kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan, sehingga tujuan untuk pemanfaatan website tersebut dapat tercapai. Dengan judul penelitian yakni **“Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website Sidemang Palembang Dengan Metode Webqual”**.

1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana pengaruh kualitas layanan website Sidemang Palembang diukur dengan metode Webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna website Sidemang Palembang.
- b. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas kegunaan (usability) terhadap kepuasan pengguna website Sidemang Palembang.
- c. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara informasi (information) terhadap kepuasan pengguna website Sidemang Palembang.
- d. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas interaksi (Service interaction quality) terhadap kepuasan pengguna website Sidemang Palembang.

1.3. Batasan Masalah

- a. Metode analisis yang digunakan adalah metode WebQual 4.0 terdiri dari variabel kegunaan (usability), kualitas informasi (Information Quality), kualitas interaksi layanan (Service Interaction Quality) dan kepuasan pengguna (overall /user satisfaction)
- b. Responden dalam penelitian ini adalah Pegawai Kominfo dan Masyarakat Kota Palembang Tahun 2021.
- c. Pengambilan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada responden.

1.4. Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan website Sidemang Palembang diukur dengan metode Webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna website Sidemang Palembang.

- b. Untuk menganalisis hubungan yang signifikan antara kualitas kegunaan (usability) terhadap kepuasan pengguna website Sidemang Palembang.
- c. Untuk menganalisis hubungan yang signifikan antara informasi (information) terhadap kepuasan pengguna website Sidemang Palembang.
- d. Untuk menganalisis hubungan yang signifikan antara kualitas interaksi (Service interaction quality) terhadap kepuasan pengguna website Sidemang Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini adalah :

- a. Dapat mengetahui sejauh mana kualitas website Sidemang Palembang dengan pengukuran menggunakan metode WebQual 4.0
- b. Penelitian ini dapat menjadi sarana dalam menerapkan ilmu serta pengalaman yang didapatkan selama masa perkuliahan dan untuk menambah wawasan dalam menganalisis sehingga dapat dijadikan bahan acuan untuk penelitian selanjutnya

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan dijelaskan Tinjauan Pustaka seperti sejarah singkat objek penelitian, landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan uraian variabel-variabel dan metode serta tahapan penelitian secara rinci yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian..

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari Penerapan Metode webqual dalam menganalisis website Sidemang Palembang.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.