

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang pesat telah mendorong perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk pemerintahan. Di era digital ini, pemerintah dituntut untuk memanfaatkan teknologi secara optimal dalam menyediakan layanan publik yang lebih transparan, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Salah satu bentuk implementasi teknologi di sektor publik adalah melalui *website* resmi pemerintah. *Website* ini berfungsi sebagai sarana komunikasi, pemberian informasi, serta layanan bagi masyarakat secara *online*. Hal ini juga diterapkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Muara Enim, yang menyediakan *website* untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi keagamaan serta layanan administrasi terkait. Namun, keberhasilan sebuah *website* tidak hanya ditentukan oleh banyaknya informasi yang disediakan, tetapi juga oleh sejauh mana *website* tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan penggunanya.

Kepuasan pengguna merupakan faktor kunci dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah *website*. Pengguna yang merasa puas akan cenderung untuk terus menggunakan layanan yang disediakan serta memberikan umpan balik positif yang dapat membantu peningkatan layanan di masa depan. Sebaliknya, jika *website* tidak mampu memenuhi ekspektasi pengguna, hal ini dapat berdampak negatif terhadap citra instansi dan tujuan pengembangan *website* tersebut. Mengingat pentingnya kepuasan pengguna, evaluasi terhadap kualitas *website* menjadi sangat relevan dalam rangka memastikan bahwa *website* tersebut berfungsi sesuai dengan harapan pengguna dan tujuan instansi.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah *website*, salah satu metode yang efektif dan telah banyak digunakan dalam penelitian adalah WebQual 4.0. WebQual 4.0 adalah alat ukur yang dirancang khusus untuk mengevaluasi kualitas sebuah *website* berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas

informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Setiap dimensi dalam WebQual 4.0 mengukur aspek-aspek penting dari sebuah *website*. Kegunaan (*usability*) berkaitan dengan kemudahan penggunaan *website*, desain antarmuka, serta kemampuan pengguna untuk mengakses informasi dengan cepat dan efisien. Kualitas informasi (*information quality*) mencakup kelengkapan, akurasi, dan relevansi informasi yang disajikan di *website*. Sedangkan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) mencerminkan sejauh mana *website* mendukung komunikasi dan layanan interaktif antara pengguna dan pengelola.

Penggunaan WebQual 4.0 dalam evaluasi *website* pemerintah telah dibuktikan efektif oleh berbagai penelitian sebelumnya. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh Widya dan Dewi (2021) pada *website* pemerintah daerah di Indonesia menunjukkan bahwa dimensi kegunaan dan kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengguna yang merasa mudah menggunakan *website* dan mendapatkan informasi yang relevan cenderung merasa lebih puas. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Santoso dan Kurniawati (2020) juga mendukung pentingnya kualitas interaksi layanan dalam membangun persepsi positif pengguna terhadap *website* pelayanan publik. Mereka menemukan bahwa interaksi yang baik antara pengguna dan sistem layanan *online* dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna terhadap *website*.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini akan menggunakan metode WebQual 4.0 untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna *website* Kementerian Agama Kabupaten Muara Enim. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan memberikan rekomendasi yang tepat bagi pengelola *website* guna meningkatkan kualitas layanan *online*. Dengan pendekatan ini, diharapkan hasil penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran umum mengenai kepuasan pengguna, tetapi juga menawarkan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana dimensi-dimensi kualitas *website*, seperti kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas

interaksi layanan, mempengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Melalui evaluasi yang sistematis dan terukur dengan menggunakan WebQual 4.0, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan kualitas layanan *online* di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Muara Enim serta meningkatkan efektivitas *website* sebagai salah satu media utama dalam penyampaian layanan publik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, berikut adalah rumusan masalah dalam penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna *website* Kementerian Agama Kabupaten Muara Enim menggunakan metode WebQual 4.0:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap kemudahan penggunaan (*usability*) *website* Kementerian Agama Kabupaten Muara Enim?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi (*information quality*) yang disajikan di *website* tersebut?
3. Bagaimana persepsi pengguna mengenai kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) yang diberikan oleh *website* Kementerian Agama Kabupaten Muara Enim?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna *website* Kementerian Agama Kabupaten Muara Enim berdasarkan dimensi kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) sesuai dengan pendekatan WebQual 4.0.

## **1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah**

Penelitian ini memiliki ruang lingkup yang terbatas pada evaluasi *website* Kementerian Agama Kabupaten Muara Enim menggunakan metode WebQual 4.0. Batasan-batasan dalam penelitian ini ditetapkan untuk memastikan bahwa analisis tetap fokus pada tujuan penelitian yang ingin dicapai. Adapun ruang lingkup dan batasan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya mencakup evaluasi terhadap *website* Kementerian Agama Kabupaten Muara Enim, yaitu <https://muaraenim.kemenag.go.id>, dan tidak melibatkan platform atau sistem layanan digital lainnya.
2. Analisis kepuasan pengguna dibatasi pada tiga dimensi yang terdapat dalam metode WebQual 4.0, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*).
3. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis dari pengembangan atau pemrograman *website*, melainkan hanya berfokus pada evaluasi pengalaman pengguna serta tingkat kepuasan mereka berdasarkan dimensi WebQual 4.0 tersebut.

Dengan demikian, rumusan dan ruang lingkup masalah ini telah disesuaikan dengan penggunaan metode WebQual 4.0 yang lebih relevan untuk mengevaluasi kualitas *website* dari sudut pandang pengguna.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan layanan digital pemerintah, khususnya melalui evaluasi *website* Kementerian Agama Kabupaten Muara Enim. Manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoretis:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan literatur dalam bidang sistem informasi, khususnya dalam penggunaan metode WebQual 4.0 untuk mengevaluasi kualitas *website* pemerintah.
- b. Memberikan kontribusi akademik berupa referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin menganalisis kualitas *website* publik menggunakan metode yang sama.

### 2. Manfaat Praktis:

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Muara Enim untuk meningkatkan kualitas *website* mereka, khususnya dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

- b. Memberikan masukan konkret bagi pengelola *website* pemerintah dalam hal perbaikan layanan *online*, khususnya pada aspek kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan.
- c. Mendorong peningkatan layanan publik berbasis elektronik yang lebih efisien dan ramah pengguna, sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*).

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan analisis yang mendalam mengenai kualitas *website*, tetapi juga menawarkan solusi yang praktis dan aplikatif dalam rangka meningkatkan pelayanan publik melalui teknologi digital.

