

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam tata kelola pemerintahan. Pemerintah daerah kini memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Salah satu media yang digunakan adalah website resmi pemerintah, yang berfungsi sebagai portal informasi dan pelayanan bagi masyarakat. Website pemerintah daerah memiliki peran strategis dalam memberikan informasi yang transparan dan menyeluruh kepada publik. Melalui website, masyarakat dapat mengakses berbagai informasi penting seperti profil daerah, berita terkini, program dan kegiatan pemerintah, serta layanan administrasi secara online. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan keterbukaan informasi publik dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan pemerintahan.

Dalam hal ini Kabupaten Muara Enim juga telah mengembangkan website resmi sebagai sarana komunikasi dan pelayanan kepada masyarakat. Website ini dirancang untuk memberikan informasi yang akurat dan terbaru tentang berbagai kegiatan dan layanan di Kabupaten Muara Enim. Namun, untuk memastikan website tersebut efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, diperlukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna website pemerintah adalah indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan digital yang disediakan. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana harapan dan kebutuhan pengguna terpenuhi oleh layanan yang diberikan. Oleh karena itu, memahami tingkat kepuasan pengguna dapat memberikan wawasan berharga bagi pemerintah daerah dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.

Dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna, kita dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan dikembangkan lebih lanjut. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konkret untuk meningkatkan kualitas website, sehingga mampu memberikan layanan yang lebih baik dan memenuhi harapan masyarakat. Adapun laman website resmi pemerintah Kabupaten Muara Enim

yang dapat di akses sebagai berikut:<https://muaraenimkab.go.id>. Sedangkan untuk Pengguna website Kabupaten Muara Enim terdiri dari berbagai kalangan masyarakat, termasuk warga lokal, pegawai pemerintah, pelaku bisnis, pelajar, dan pihak-pihak lain yang membutuhkan informasi atau layanan dari pemerintah daerah. Setiap kelompok pengguna ini memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda-beda terhadap website tersebut.

Berdasarkan dengan kondisi yang ada, bahwa ternyata belum pernah dilakukannya analisis untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap website Kabupaten muara Enim. maka dari itu perlu dilakukannya analisis terhadap website Kabupaten muara Enim ditinjau dari sudut pandang pengguna dengan memperhatikan indikator – indikator kepuasan pengguna. Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan adalah PIECES. Metode ini dapat mengukur kepuasan dengan membandingkan antaraharapan dan kenyataan pengguna dalam menggunakan website tersebut. Dimensiyang dipakai sebagai alat ukur adalah isi (content), ketepatan(accuracy), bentuk(fomat), mudah digunakan(easyofuse),danketepatan waktu(timeliness).Berdasarkan dengan uraian latar belakang di atas maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Website Kabupaten Muara Enim Menggunakan Metode Pieces”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disampaikan, berikut adalah rumusan masalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna website kabupaten muara enim menggunakan metode pieces:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja (Performance) website Kabupaten Muara Enim?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi (Information) yang disajikan di website Kabupaten Muara Enim?
3. Bagaimana persepsi pengguna mengenai efisiensi biaya operasional dan pemeliharaan (Economics) website Kabupaten Muara Enim?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap kontrol (Control) yang diberikan oleh website Kabupaten Muara Enim?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap efisiensi (Efficiency) website Kabupaten Muara Enim dalam memanfaatkan sumber daya yang ada?

6. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan (Service) yang diberikan oleh website Kabupaten Muara Enim?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website Kabupaten Muara Enim menggunakan metode PIECES. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui kinerja, kualitas informasi, efisiensi biaya, kontrol, efisiensi penggunaan sumber daya, dan layanan yang diberikan oleh website tersebut. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas website agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki ruang lingkup yang terbatas pada evaluasi website resmi Kabupaten Muara Enim melalui pendekatan metode PIECES. Batasan-batasan dalam penelitian ini ditetapkan untuk memastikan fokus analisis tetap sesuai dengan 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 resmi Kabupaten Muara Enim, yaitu <https://muaraenimkab.go.id>, dan tidak melibatkan platform atau sistem layanan digital lainnya.
2. Analisis kepuasan pengguna dibatasi pada enam dimensi yang terdapat dalam metode PIECES, yaitu kinerja (Performance), informasi (Information), ekonomi (Economics), kontrol (Control), efisiensi (Efficiency), dan layanan (Service).
3. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis dari pengembangan atau pemrograman website, melainkan hanya berfokus pada evaluasi pengalaman pengguna dan tingkat kepuasan mereka.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan layanan digital pemerintah, khususnya melalui evaluasi website 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. Penelitian ini dapat memberikan masukan berharga untuk meningkatkan efektivitas layanan yang disediakan oleh website Kabupaten Muara Enim, sehingga dapat lebih memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat pengguna.
2. Hasil penelitian ini akan memberikan rekomendasi konkret untuk meningkatkan kualitas informasi, kinerja, dan layanan website, sehingga pemerintah dapat melakukan perbaikan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Penelitian ini dapat membantu pemerintah daerah meningkatkan keterbukaan informasi kepada masyarakat, sehingga mempermudah akses masyarakat terhadap informasi penting yang disajikan melalui website.

