

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Peranan teknologi internet saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat tiap tahunnya. Melalui internet, informasi yang diperoleh akan lebih efektif dan efisien (Wardani, 2017). Kemajuan teknologi internet itu pula membuat individu, swasta, maupun pemerintah harus mampu memberikan informasi terkini melalui media digital. Tak terkecuali bagi instansi pemerintahan seperti Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, yang turut memanfaatkan kemajuan teknologi internet dengan membangun *website* pemerintahan.

*Website* merupakan halaman informasi yang menggunakan teknologi internet sehingga dapat diakses dari mana saja, selama terkoneksi dengan jaringan internet. *Website* dapat menampilkan informasi berupa tulisan, gambar, audio, video maupun gabungan dari keseluruhan yang sifatnya statis maupun dinamis. *Website* tergabung dalam domain yang berada dalam *WWW* (*World Wide Web*) di internet.

*Website* yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, memiliki fitur berupa pengaduan bagi masyarakat yang dikenal dengan E-Lapor. E-Lapor adalah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis *website*, yang dikelola dan dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang. Sebagaimana dalam rangka menjalankan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, E-Lapor dijadikan sebagai saluran bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan secara *online*, serta mempermudah masyarakat dalam mendapatkan akses pelayanan publik.

Pelayanan publik yang disediakan oleh *website* E-Lapor Dinas Kominfo dapat digunakan oleh seluruh masyarakat yang berada dalam wilayah kota

Palembang untuk melaporkan semua kejadian yang dilihat maupun dialaminya. Contoh kasus atau laporan yang dapat dilaporkan di *website* E-Lapor antara lain macet, kebakaran, parkir illegal, merokok di tempat terlarang, banner iklan illegal, kemacetan, sampah, banjir, jalan rusak, pengemis, lampu jalan rusak, pepohonan rusak, fasilitas umum, izin bangunan, obat terlarang, hingga laporan umum, selama laporan tersebut tidak bersifat penipuan. Apabila laporan pengguna telah di tanggapi maka pengguna tersebut akan mendapat notifikasi atau balasan dari pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang bahwa laporan sudah di tanggapi.

Akan tetapi *website* E-Lapor dirasa belum mendapat perhatian lebih dari masyarakat Kota Palembang, sehingga pengguna nya pun masih tergolong sedikit. Hal ini dikarenakan pengetahuan mengenai penggunaan *website* pemerintahan seperti E-Lapor belum merata dikalangan masyarakat Kota Palembang. Selain itu *website* E-Lapor belum mengalami evaluasi yang dapat mengukur bagaimana kualitas *website* tersebut.

*Website* E-Lapor harus mempunyai kualitas *website* yang baik dalam pelayanannya, karena kualitas pelayanan *website* dianggap sebagai barometer untuk mengukur kualitas suatu organisasi (Puspitasari & Widyobroto, 2013). Sehingga untuk mengetahui sejauh mana tingkat kualitas pelayanan *website*, serta melihat apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan *website* dengan kepuasan pengguna, maka akan dilakukan penelitian berupa evaluasi kualitas pelayanan *website* E-Lapor.

Ada beberapa metodologi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah *website*, seperti metode WebQual, ServQual, NetQual, SiteQual, dan ETailQ. Namun pada penelitian ini penulis akan menggunakan metode *WebQual 4.0*.

Penggunaan metode *WebQual 4.0* didasari karena *WebQual 4.0* telah tervalidasi untuk mengukur kualitas pelayanan *website*, sehingga menjadi satu metode yang paling banyak diterima dan diaplikasikan oleh beberapa peneliti (Barnes & Vidgen, 2002). *WebQual* merupakan teknik atau metode pengukuran kualitas pelayanan *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (Loiacono, Chen, & Goodhue, 2002) yang terdiri dari tiga dimensi utama yaitu

kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan (Barnes, Liu, & Vidgen, 2001). *WebQual* 4.0 mulanya digunakan untuk mengukur kualitas *website* komersial (Giyanti, 2018). Namun seiring perkembangannya, *WebQual* 4.0 telah banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan pada berbagai jenis *website*, sebagaimana telah dilakukan oleh Fauziah & Wulandari (2018) dan Manik, Salamah, & Susanti (2017).

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka penulis bermaksud untuk mengangkat permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian. Adapun judul yang penulis pilih adalah “Evaluasi Kualitas Pelayanan *Website* E-Lapor Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang Menggunakan Metode *WebQual* 4.0”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dan uraian diatas, maka berikut rumusan masalah pada penelitian ini yang muncul sebagai acuan untuk analisis adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengetahui kualitas pelayanan *website* E-Lapor pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.
2. Mengeksplorasi pengaruh kualitas pelayanan *website* E-Lapor terhadap kepuasan pengguna *website* saat ini.

## 1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas dan lebih terarah, maka dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan dimana evaluasi pelayanan *website* E-Lapor menggunakan *software* SPSS 25 sebagai *software* pengolah data dan penerapan metode *WebQual* 4.0 sebagai metodologi dengan menggunakan empat dimensi yaitu kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi dan kepuasan pengguna. Melibatkan masyarakat Kota Palembang yang sudah menggunakan *website* E-Lapor yang terdiri dari 300 orang. Dari jumlah responden sebanyak 300 orang tersebut dihitung jumlah responden yang sekiranya memenuhi jumlah sampel yang disarankan dengan

menggunakan rumus slovin. Setelah melalui perhitungan didapatkan sampel yang harus dipenuhi dengan jumlah responden sebanyak 300 orang adalah 75 orang.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan seperti berikut :

- a. Mengevaluasi kualitas pelayanan *website* E-Lapor dari aspek kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi menggunakan metode *WebQual* 4.0.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* E-Lapor terhadap kualitas pelayanan *website* saat ini.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian evaluasi kualitas pelayanan *website* E-Lapor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, dengan metode *WebQual* 4.0 adalah dapat mengetahui kualitas pelayanan *website* E-Lapor, dan memberikan rekomendasi kepada pengelola *website* bagaimana membangun website pemerintahan dengan kualitas yang lebih baik agar sesuai dengan harapan pengguna.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Waktu Penelitian dan Tempat Penelitian**

#### **1.5.1.1 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian ini dimulai dari bulan Desember 2018 sampai dengan bulan Maret 2019.

### 1.5.1.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang Jalan Nyoman Ratu No.1271, Sungai Pangeran, Kode Pos 30113 Kota Palembang. No Telepon (0711) 352271. Kepada responden yaitu masyarakat Kota Palembang yang sudah menggunakan website E-Lapor.

## 1.5.2 Alat dan Bahan Penelitian

### 1.5.2.1 Alat Penelitian

Adapun alat-alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a) Perangkat Keras

1. *Laptop* : sebagai alat untuk melakukan proses data yang dikumpulkan.
2. *Printer* : sebagai alat untuk mencetak hasil penelitian.

b) Perangkat Lunak

1. *Windows 7 Ultimate* : sebagai sistem operasi yang digunakan.
2. *SPSS Versi 25* : sebagai *tools* pengolah data kuesioner dan melakukan analisis statistik.
3. *Microsoft Office Word 2013* : aplikasi pengolah kata, digunakan sebagai alat untuk menulis dan mengolah kata.
4. *Microsoft Office Excel 2013* : aplikasi untuk mengolah data secara otomatis dapat berupa perhitungan dasar, rumus, dan pemakaian fungsi-fungsi.

### 1.5.5.2 Bahan Penelitian

Berikut bahan yang digunakan dalam penelitian, sebagai berikut :

- a. Kuisisioner evaluasi kualitas pelayanan *website* menggunakan empat indikator dari metode *WebQual 4.0*.
- b. Jurnal penelitian yaitu jurnal-jurnal yang telah diteliti sebelumnya berkaitan dengan evaluasi kualitas *website*, metode penelitian yang digunakan sebagai referensi penulis dalam penelitiannya.

### 1.5.3 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah satu cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan mendapatkan jawaban atas objek yang diteliti dan kegunaan tertentu. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2013).

Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara *random*, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2013).

### 1.5.4 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### a) Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dituangkan dalam bentuk susunan pertanyaan. Lalu diberikan kepada responden untuk diisi, hasil dari kuesioner tersebut akan dihitung dan dianalisis.

#### b) Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, yaitu Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.

c) Studi Pustaka

Untuk mendapatkan data-data yang valid peneliti mengumpulkan berbagai referensi yang berkaitan dengan judul penelitian yang berupa *softcopy* dan *hardcopy*.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

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

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Menguraikan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengembangan perangkat lunak serta referensi yang sudah dilakukan sebelumnya.

### **BAB III ANALISIS DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini penulis menguraikan data-data yang telah penulis kumpulkan, seperti jumlah frekuensi sampel (umur, jenis kelamin, pendidikan, agama dan status perkawinan), dan analisa menggunakan software statistik SPSS versi 25.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan yang didapat dari analisa kuesioner dan menguraikan pembahasan terhadap hasil evaluasi kualitas pelayanan website berdasarkan metode WebQual 4.0.

## **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang bermanfaat bagi penulis untuk lebih baik lagi dalam melakukan evaluasi dimasa mendatang.

