

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi pada dekade terakhir ini meningkat dengan pesat. Pemanfaatannya dalam kehidupan masyarakat secara luas juga mengalami peningkatan yang signifikan. Semua bentuk aktivitas manusia saat ini tidak luput dari penggunaan teknologi informasi. Peranan situs sangat penting dalam segala bidang instansi dan organisasi. (Karina, 2018) Salah satunya peranan situs di instansi pemerintahan kota Palembang dinas pendidikan memanfaatkan situs untuk menyampaikan informasi ke masyarakat melalui situs tersebut. Dinas pendidikan kota Palembang adalah salah satu instansi pemerintahan yang menggunakan situs sebagai media untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Masyarakat secara luas akan melihat dan mengakses situs perhari instansi pertama dan daya tarik terhadap instansi tersebut di akses di alamat situs <http://portal.disdik.palembang.go.id/>.

Situs dinas pendidikan memiliki beberapa menu yang disediakan untuk memudahkan pengguna atau masyarakat dalam mencari informasi terdiri dari halaman beranda yang berisi tentang alamat kantor, profil, sambutan kepala dinas, visi dan misi, motto, struktur organisasi, program kerja serta kontak. Halaman informasi menampilkan informasi yang terbaru atau yang ter up-to date. Halaman bagian bidang seperti sekretariat, PGTK, Data sekolah TK, SD, SMP, SMA dan SMK. Halaman informasi kalender pendidikan, maturitas SPIP DISIDIK, dokumen SAKIP tahun 2018 dan 2019, agenda APK dan APM, prestasi, produk hukum. Halaman tentang dan gallery.

Kualitas layanan situs merupakan geometer yang dapat digunakan untuk mengatur kualitas instansi tersebut. Situs yang banyak adalah situs yang memiliki banyak penggunanya. Pentingnya mengenai tentang pemanfaatan dan pengguna Dari sisi masyarakat terhadap situs pendidikan, merupakan salah satu fakta untuk keberhasilan bagi suatu instansi khususnya dinas pendidikan. Oleh karena itu

kualitas layanan menjadi sesuatu yang penting keharusannya instansi pendidikan berhubungan dengan pengguna yang menuntut kesempurnaan terhadap layanan.

Penelitian ini menggunakan webqual 4.0 Berdasarkan pada penelitian Barnes dan Vigen (2003) yang mengukur kualitas website yang di kelolah oleh OECD (*Organization For Economic Coopertation and Developent*), menggunakan metode webqual 4.0 dihasilkan tiga area atau dimensi kualitas Informasi, kualitas Interaksi, dan kualitas *usability*(Baiti, n.d.). Dimana dalam pembahasan di atas maka webqual 4.0 ini untuk mengetahui kekurangan yang ada pada situs dinas pendidikan kota Palembang yang berdasarkan dari uraian tiga dimensi webqual 4.0 dari kualitas informasi,kualitas interaksi dan usability agar dapat mengetahui seberapa puas pengguna terhadap layanan yang di berikan situs dinas pendidikan pada sisi pengguna serta membuat masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan informasi tentang pendidikan hingga menjadi situs ini wadah pemerintah untuk menyampaikan berita hingga menjadi pusat informasi pendidikan kota Palembang. Dan *Importance Performance Analysis (IPA)* Dalam hal ini IPA berpengaruh terhadap kinerja situs dinas pendidikan agar dapat menjadi suatu situs yang optimal dan setiap kinerjanya berfungsi dengan baik hingga membuat Dengan setiap kepentingan (*importance*) dengan setiap bagian situs nya dengan kinerja yang baik agar mendapatkan hasil kepuasan pada pengguna situs tersebut kinerjanya (*ferformantce*) hingga saling ketergantungan untuk meningkatkan kinerjanya dalam layanan situs tersebut. Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode analisis penilaian layanan barang atau jasa yang dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) yang diberikan oleh pengguna akhir.(Karina, 2018) Selanjutnya analisa kualitas layanan situs pendidikan untuk mengetahui kualitas berdasarkan variable usability, information quality, service interation quality pada webqual 4.0, dari analisa yang dilakukan menggunakan metode IPA dapat dibuatkan rekomendasi dengan harapan dapat dijadikan acuan perubahan bagi pihak penyedia situs dinas pendidikan.

1.2 Rumusan Masalah

mengetahui kualitas layanan kinerja situs dinas pendidikan dengan webqual 4.0 dan IPA.

1.3 Batasan Masalah

Dalam pembuatan tugas akhir ini, ruang lingkup hanya akan dibatasi pada:

1. Data yang dihimpun dan diolah berdasarkan hasil dari jawaban kuesioner responden, dimana responden adalah pengguna situs dinas pendidikan kota Palembang.
2. Dalam penelitian ini, kuesioner yang didistributorkan menggunakan kuesioner data manual.

1.4 Tujuan dan Manfaat penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Mengetahui kepuasan penggunaan di situs dinas pendidikan menggunakan metode webqual dan IPA

1.4.2 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini antara lain sebagai berikut:

Memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak yang mengelola situs tentang tindakan yang harus dilakukan manajemen demi keberhasilan layanan kinerja situs dinas pendidikan kota Palembang.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini yang berisikan tentang analisa situs dinas pendidikan kota Palembang yang sudah berjalan dengan menggunakan metode webqual dan ipa.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari analisa dan penyebaran angket atau kuisioner dengan menggunakan webqual dan IPA.

BAB V PENUTUP

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