

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merupakan salah satu teknologi yang berkembang dengan sangat pesat. Berbagai keuntungan teknologi informasi khususnya internet banyak diterapkan dalam kehidupan manusia termasuk di bidang pemerintahan (*e-government*). Pemerintah Indonesia telah membuat kebijakan untuk memanfaatkan TIK dalam bidang *e-government* yang terintegrasi, mulai dari tingkat pemerintah daerah hingga ke pusat. Kebijakan pemerintah tersebut dituangkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *E-Government*(Diana,dkk 2018:10)

E-government adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. sesuai dengan fungsinya adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. (Edwi Arief Sosiawan, 2008 : 99). Salah satu tantangan terbesar dalam mewujudkan keberhasilan implementasi eGovernment adalah bagaimana menyediakan suatu pelayanan publik berbasis elektronik dengan baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) adalah instansi pemerintah non-kementerian yang bertugas memberikan pedoman dan pengarahan terhadap usaha penanggulangan bencana yang mencakup pencegahan bencana, penanganan tanggap darurat, rehabilitasi, dan rekonstruksi secara adil dan setara. Saat ini instansi dapat mengkomunikasikan informasi secara efektif melalui website, Pengguna mampu mengeksplorasi informasi melalui website. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan Pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepercayaan Pengguna itu sendiri. Oleh sebab itu, BPBD berusaha memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada sekarang ini, salah satunya adalah menggunakan media internet/website sebagai salah satu media untuk menyampaikan informasi terkait bencana baik secara penjelasan bencana maupun kabar terbaru terkait bencana yang sedang terjadi dengan akurat dan secepat mungkin (Jamalludin, dkk 2016:31).

BPBD kabupaten Tanjab Timur yang beralamat, Jalan Bhayangkara Kelurahan Rano Kode Pos 36561, Telp/Fax : 085357350492. Website beralamatkan <http://bpbd.tanjabtinkab.go.id> di dalam website BPBD juga terdapat portal website yang memberikan informasi mengenai Profil, Berita, Regulasi, Basis data, Bidang, dan galeri. Website sebagai salah satu sistem informasi pemerintah dituntut mampu memberikan layanan elektronis yang lebih baik dari layanan berbasis manual/konvensional. Banyak dijumpai pada website pemerintah, kurangnya penyampaian informasi dan program kegiatan yang

diperlukan masyarakat. Website yang dibangun hanya sebagai formalitas bahwa instansi tersebut telah melaksanakan (Robert Silas Kabanga dkk, 2015:391).

Keterlibatan Pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas sistem dan informasi yang di produksinya. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan Pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepercayaan bagi Pengguna itu sendiri.

WebQual merupakan salah satu metode pengukuran website berdasarkan persepsi pengguna akhir, yang telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan kategori dan butir-butir pertanyaannya. WebQual 4.0 yang menggunakan tiga dimensi untuk mewakili kualitas dari website, yaitu dimensi kemudahan penggunaan (Usability Quality), dimensi kualitas informasi (Information Quality), dan kualitas interaksi (Interaction Quality).(Sanjaya,2012:2).

Dengan melihat kualitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Tanjab Timur, pada Website Seoptimer.com yang mana hasil yang diperoleh tingkat rata-rata kualitas dari Website Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Tanjab Timur masih bernilai D+ maka akan penting pula jika pengguna mengetahui tingkat kualitas dan keamanan website tersebut untuk meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Tanjab Timur, yang mana website ini akan digunakan oleh seluruh elemen di seluruh Indonesia.

Solusi atas permasalahan tersebut dibutuhkan analisis terhadap website BPBD Kabupaten Tanjab Timur untuk mengetahui tingkat kualitas, keamanan, dan kepercayaan terhadap website dengan metode webqual 4.0. Untuk mewujudkan usaha penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas, Keamanan Dan Kepercayaan pengguna Website Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Tanjab Timur Dengan Metode Webqual”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisis kualitas Layanan Website BPBD Tanjab Timur dengan metode Webqual 4.0
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Kualitas Layanan website dengan metode Webqual 4.0 terhadap kepercayaan Pengguna ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian Hanya dilakukan pada Website BPBD Kabupaten Tanjab Timur Yang beralamatkan <http://bpbd.tanjabtinkab.go.id>
2. Menganalisis Tentang Kualitas Website BPBD Kabupaten Tanjab Timur

3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0
4. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kualitas, keamanan dan kepercayaan pengguna layanan Website BPBD Kabupaten Tanjab Timur
2. Hasil penelitian memberikan rekomendasi untuk perbaikan pada website BPBD berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dalam penelitian yaitu :

1. Membantu BPBD Tanjab Timur melalui hasil penelitian untuk memberikan feedback untuk perkembangan website.
2. Sebagai referensi bagi peneliti yang mau mengambil penelitian dibidang yang sama.
3. Membuka wawasan pengetahuan baru sesuai dengan bidang teknologi informasi pada umumnya, dan membantu pihak BPBD untuk mengetahui tingkat kualitas, keamanan dan kepercayaan pengguna website BPBD Kabupaten Tanjab Timur.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan sebagai informasi untuk menganalisis website Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Tanjab Timur dengan metode *Webqual*

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan , mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

BAB IV : ANALISIS SISTEM

Pada bab ini menggambarkan gambaran umum *website* Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD).

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Pada bab ini berisi hasil analisis *website* Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) yang telah dilakukan dan rekomendasi berupa indikator-indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis berdasarkan hasil penelitian. Kesimpulan menjelaskan ringkasan dari penelitian yang telah dilakukan, sedangkan saran merupakan masukan-masukan agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.