

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) seperti E-governmrt di dunia ini sudah sangat membantu dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu manfaat yang dapat dirasakan dan sudah membantu adalah memberikan sarana kepada masyarakat.[1]. Penggunaan teknologi informasi dapat memperoleh pengetahuan dan mempermudah dalam memenuhi kebutuhan di bidang informasi.[2].

Manfaat lainnya adalah untuk membantu kinerja pemerintah dalam mengelola hubungan kepengurusannya terhadap masyarakat, dan juga membantu pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Informasi yang ada di Indonesia saat ini sudah dapat digolongkan kedalam golongan yang baik karena membantu masyarakat agar dapat mengajukan pendapat atau tanggapan untuk meningkatkan kinerja pemerintahanya. [3]. *Website* Diskominfo kabupaten Muaro Jambi (<https://diskominfo.muarojambikab.go.id>) adalah portal informasi dan pelayanan publik yang memuat informasi mengenai berita kegiatan pada diskominfo, galeri dokumentasi, pelayanan pada diskominfo, kontakdiskominfo, dan fitur lainnya yang dapat membantu keberlangsungan kegiatan pemerintah dan masyarakat kabupaten Muaro Jambi dan sekitarnya.

Sistem yang didukung teknologi informasi dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi jika didesain menjadi sistem informasi yang efektif dan efisien. Namun demikian, pengukuran atau penilaian kualitas suatu sistem informasi yang efektif sulit dilakukan. Kesulitan penilaian kualitas sebuah sistem mendorong banyak peneliti mengembangkan model untuk menilai kualitas sebuah *website*. Penelitian serupa tentang pengukuran kualitas *E-govermrnt* dan juga sistem informasi sudah dilakukan sebelumnya oleh beberapa peneliti, seperti pada yang memperoleh hasil bahwa penggunaan sistem informasi yang baik mampu memberikan dampak kepuasan pengguna dan juga berdampak positif pada organisasi, sedangkan pengaplikasian E-goverment mampu memangkas waktu yang digunakan.

Selain itu alasan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengukur peningkatan sistem menjadi sistem yang mempermudah pekerjaan *user* juga perlu dipertimbangkan untuk ditingkatkan. Penelitian ini mengadopsi komponen-komponen yang ada pada metode *Webqual 4.0* dan Analisis *IPA* yaitu *Usability* (Kemudahan pengguna), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi), dan Kepuasan Pengguna, serta dengan melihat kinerja *website* dan harapan pengguna *website* tersebut, untuk dijadikan model awal untuk mengukur sejauh mana kesuksesan implementasi *E-govermrnt* pada Diskominfo Kabupaten Muaro Jambi dalam mempermudah pegawai Diskominfo Kabupaten Muaro Jambi dan faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas dan

efektifitas *websitenya* agar dapat dievaluasi untuk pengembangan dan perbaikan selanjutnya.

Hal inilah yang melatar belakangi penulis untuk melakukan penelitian guna mengetahui sejauh mana tingkat kesuksesan *website* Diskominfo Kabupaten Muaro Jambi serta dapat memberikan solusi terhadap masalah yang terjadi dengan mengangkat judul: **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE DISKOMINFO KABUPATEN MUARO JAMBI MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah, Permasalahan yang harus di selesaikan yaitu bagaimana mengukur kualitas *website e-goverment* Diskominfo Kab. Muaro Jambi dengan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar pembahasan tidak menyimpang dari topik permasalahan yang ada yaitu tentang analisis kualitas layanan website, maka penulis membuat batasan masalah dalam penelitian ini, antara lain :

1. Metode yang digunakan untuk analisis *website* adalah metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.
2. Menganalisis kwaitas *website* terhadap kepuasan pengguna
3. Pengumpulan data dengan menggunakan metode kuesioner melalui *google form*.
4. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *slovin*.

5. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan *website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi, dengan jumlah minimal 100 orang. Sampel yang diambil berdasarkan teknik *probability sampling; sample random sampling*.
6. Penelitian ini hanya menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA), dengan empat indikator yaitu : *Usability* (Kemudahan Pengguna), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi), dan Kepuasan Konsumen, serta mengukur tingkat kinerja (*performance*) dan harapan para penggunanya (*importance*).

1.4 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengukur tingkat kualitas *website* DISKOMINFO KAB. MUARO JAMBI berdasarkan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Untuk mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap tampilan dan isi berita dari *website* DISKOMINFO KAB. MUARO JAMBI.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian yang akan di capai dalam penulisan adalah masukan kepada pihak DISKOMINFO KAB. MUARO JAMBI, untuk melakukan pengembangan lebih lanjut terhadap *website* <https://diskominfo.muarojambikab.go.id> guna meningkatkan kualitas *website* tersebut.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh penulis yang diperoleh dari berbagai literatur yang bersumber dari Buku, Jurnal dan Artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis kualitas *website* Diskominfo Kabupaten Muaro Jambi.

BAB IV : PENGEMBANGAN MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Berisi pengembangan dan instrumen penelitian berkaitan dengan analisis kualitas *website* Diskominfo Kab. Muaro Jambi dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Berisi hasil dari analisis yang dilakukan serta rekomendasi untuk *website* Diskominfo Kabupaten Muaro Jambi sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang mengelola *website* pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Muaro Jambi

BAB VI : PENUTUP

Bab ini mernguraikan kesimpulan dan saran terkait hasil yang diperoleh dari tahap-tahap analisis sebagai masukan bagi pengembangan *website* yang akan datang.