

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Seiring dengan aktivitas manusia saat ini penggunaan teknologi informasi semakin berkembang pesat yang menjadikan semua informasi didunia dengan mudah dapat diakses. Perkembangan teknologi informasi sangat bermanfaat bagi hubungan antara masyarakat dengan pemerintahan di suatu wilayah, fungsi utamanya yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan mengetahui tujuan, fungsi serta program kerja dari suatu pemerintahan melalui website e-government yang tersedia.

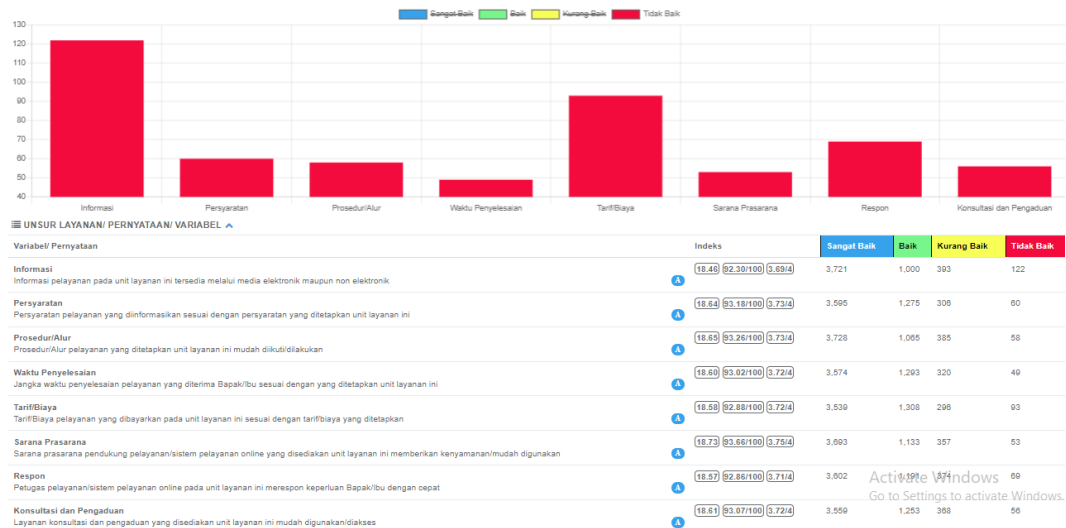
E-Government bagi lembaga pemerintah bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam memberikan informasi kepada masyarakat untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam melaksanakan pemerintahan yang lebih efisien. Dengan adanya layanan publik e-Government lembaga pemerintah bisa dengan mudah melakukan interaksi dan bertukar informasi dengan lembaga pemerintahan lainnya, serta dapat membantu memperlancar jalannya lembaga pemerintahan dalam memberikan pelayanan serta informasi kepada masyarakat secara interaktif dan real time melalui internet.

Salah satu badan publik pemerintahan yang menerapkan e-government yaitu Kantor Wilayah Jambi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia yang dapat disingkat Kanwil Jambi Kemenkumham RI. Kanwil Jambi Kemenkumham RI ini beralamatkan di Jl. Kapten Sujono No.36128, Paal Lima, Kec. Kota Baru, Kota Jambi. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik dikarenakan adanya situs website Kanwil Jambi Kemenkumham RI ini yang membuat masyarakat lebih memahami syarat serta prosedur didalamnya. Apabila masyarakat tidak dapat datang ketempat secara langsung maka pelayanan bisa dilakukan secara online melalui website yang telah disediakan Kanwil Jambi Kemenkumham RI.

Namun pada website Kanwil Jambi Kemenkumham RI masih terdapat keluhan yang diperbincangkan oleh pengunjung website tersebut. Adanya keluhan ini menimbulkan kekurangan kepuasan dari sudut pandang pengguna serta belum tercapainya penggunaan website secara optimal.

Berikut adalah data pengunjung terhadap kualitas pelayanan website Kanwil Jambi Kemenkumham RI :

Gambar 1.1 Data Kualitas Pelayanan Website Kanwil Jambi Kemenkumham RI



Tabel 1.1 Jenis Keluhan Terhadap Kualitas Pelayanan Website Kanwil Jambi Kemenkumham RI

| No | Jenis Keluhan | Jumlah |
|----|--------------------------|--------|
| 1. | Informasi | 122 |
| 2. | Persyaratan | 60 |
| 3. | Prosedur/Alur | 58 |
| 4. | Waktu Penyelesaian | 49 |
| 5. | Tarif/Biaya | 93 |
| 6. | Sarana Prasarana | 53 |
| 7. | Respon | 69 |
| 8. | Konsultasi dan Pengaduan | 56 |

Sumber : survei balitbangham pada satker kementerian hukum dan ham januari 2021

Dari hasil diatas dapat diketahui website Kanwil Jambi Kemenkumham RI belum dapat berjalan secara optimal, maka diperlukan evaluasi terhadap website

agar dapat digunakan dengan mudah. serta mengetahui sejauh mana kualitas layanan website Kanwil Jambi Kemenkumham RI dapat diterima oleh pengguna, maka diperlukan suatu penilaian untuk mengukur kualitas dari suatu website agar dapat diterima dengan baik oleh pengguna. Salah satu metode yang dapat digunakan yaitu dengan Metode WebQual 4.0 .

Website Quality adalah sebuah instrument yang dikembangkan untuk menilai kegunaan, informasi dan kualitas interaksi jasa dari website internet [1, p. 18-19].

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik mengambil penelitian tersebut dengan judul “Pengaruh Penggunaan Web Terhadap Kualitas Layanan Pada Kantor Wilayah Jambi Kemenkumham RI”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian yang dapat diambil adalah adakah Pengaruh penggunaan web terhadap kualitas layanan pada Kanwil Jambi Kemenkumham RI.

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Metode yang digunakan adalah Webqual 4.0
2. Website yang dianalisis yaitu <https://jambi.kemenkumham.go.id/>

3. Menganalisis tentang kualitas website Kanwil Jambi Kemenkumham RI
4. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner
5. Software yang digunakan adalah Microsoft Excel dan SPSS
6. Responden penelitian ini adalah warga yang tinggal di Kota Jambi

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan web terhadap kualitas layanan pada Kanwil Jambi Kemenkumham RI.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang harus ditingkatkan oleh website Kanwil Jambi Kemenkumham RI agar kinerjanya dapat memenuhi kepuasan pengguna.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi pengelola website Kanwil Jambi Kemenkumham RI, rekomendasi yang diberikan dapat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas website.
2. Bagi penulis, menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai penulisan kualitas website terhadap suatu organisasi menggunakan WebQual 4.0

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang uraian konsep-konsep teoritis yang mendasari pembahasan laporan secara khusus sebagai landasan masalah penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan.

BAB IV : ANALISIS

Pada bab ini menguraikan tentang analisis pada website Kanwil Jambi Kemenkumham RI.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN REKOMENDASI

Pada bab ini memberikan perhitungan dan hasil analisis serta rekomendasi yang harus dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas website Kanwil Jambi Kemenkumham RI.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab penutup dari penelitian ilmiah yang berisi kesimpulan dari pembahasan bab-bab sebelumnya serta saran-saran yang berguna bagi pihak-pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini.