

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di era yang serba canggih dan terbuka ini penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintahan dan lembaga publik merupakan suatu keharusan yang tidak dapat ditawar lagi karena teknologi informasi terbukti dapat meningkatkan kualitas layanan yang lebih responsif, efektif, efisien dan akuntabel. Untuk itu pemerintah telah merespon positif dan mewajibkan seluruh pemerintahan dan lembaga publik memanfaatkan teknologi informasi untuk kepentingan pelayanan publik dan administrasi pemerintahan, dengan mengeluarkan beberapa kebijakan sebagai payung hukumnya, yakni Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan eGovernment, UU No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), UU No.14 Th.2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002 tentang HaKI, dan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah. Dengan dasar itulah pemerintah dan lembaga publik telah gencar mengembangkan dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kepentingan pelayanan publik dan administrasi internal.

Seiring dengan semakin banyaknya daerah-daerah yang menerapkan teknologi informasi dalam bidang e-government, evaluasi terhadap efektivitasnya merupakan topik yang semakin penting bagi para praktisi dan peneliti “Setelah suatu sistem informasi memasuki fase implementasi dalam siklus hidup

pengembangan sistem informasi, perlu dilakukan penelaahan pasca implementasi” Penelaahan tersebut bertujuan untuk menentukan efektivitas sistem (seberapa jauh sistem tersebut dapat mencapai sasaran-sasarannya) serta untuk mengevaluasi proses pengembangan sistem.

Website Pemerintah Maro Sebo Ilir merupakan bagian dari pelayanan teknologi informasi berbasis internet yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kecamatan Maro Sebo Ilir. Informasi yang disajikan dalam website berupa berita, profil Daerah, daftar kelurahan dan desa, Sarana dan Prasarana, dan lain-lain. Namun melalui penyebaran kuesioner melalui media online kepada beberapa masyarakat pada Kecamatan Maro Sebo Ilir terdapat beberapa masalah pada website yang dirasakan oleh pengguna, seperti kurang aktifnya website Kecamatan Maro Sebo Ilir dalam mengupdate berita terbaru dan juga terdapat beberapa menu yang tidak dapat diakses. Juga beberapa pengguna mengatakan tampilan website tidak menarik minat mereka. Untuk mencari solusi dari permasalahan yang sudah disebutkan diatas, maka penulis menggunakan metode DeLone and McLean, dimana metode ini mampu membantu pencarian solusi dengan cara mengukur kesuksesan sebuah website dari perspektif pengguna.

Ada beberapa metode penelitian yang berhubungan dengan analisis website, seperti metode WebQual dan metode DeLone and McLean. Metode WebQual merupakan sebuah teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. Website Quality 4.0 yang menggunakan tiga kategori pengukuran dengan 23 butir pertanyaan. Ketiga kategori tersebut adalah Usability Quality, Information Quality dan Interaction Quality [1]. Metode WebQual dapat digunakan

untuk menganalisis kualitas website, baik website internal maupun website eksternal.

Sedangkan metode DeLone dan McLean dikembangkan pada tahun 1992 oleh DeLone and McLean sebagai model kesuksesan system informasi dengan 6 variabel. DeLone dan McLean melakukan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sudut pandang yang dapat mempengaruhi kesuksesan suatu sistem informasi. Metode DeLone dan McLean menyatakan bahwa sebuah sistem informasi dapat dikatakan sukses apabila terdapat hubungan positif dan signifikan antar variabel yang diteliti [2].

Metode DeLone dan McLean digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensitas pengguna, pengguna sistem, kepuasan pengguna dan net-benefit. Dari penjelasan diatas peneliti memilih metode DeLone dan McLean karena sesuai dengan karakteristik masalah yang ada pada website Kecamatan Maro Sebo Ilir yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, intensitas pengguna, pengguna sistem, kepuasan pengguna dan net benefit.

Berdasarkan dua metode yang telah disebutkan peneliti lebih memilih menggunakan metode DeLone and McLean dikarenakan lebih tepat digunakan untuk melakukan pengukuran kesuksesan suatu website dibandingkan dengan WebQual yang lebih berpusat pada kualitas suatu website.

Nantinya hasil analisis yang dilakukan oleh penulis dapat digunakan untuk mengetahui apakah sistem informasi yang dibuat telah sesuai dengan kebutuhan penggunanya sehingga pihak pengelola website dapat melakukan pengembangan

dan perbaikan terhadap website agar sesuai dengan keinginan pengguna.

Berdasarkan masalah diatas maka dilakukan analisis guna mengetahui tingkat kesuksesan website Pemerintah Maro Sebo Ilir dengan menggunakan model Delon and Mclean dengan begitu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE KECAMATAN MARO SEBO ILIR DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN”**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana mengetahui tingkat kesuksesan website pemerintah Maro Sebo Ilir dengan menggunakan Model Delon And Mclean sehingga dapat dilakukan pengembangan terhadap website Maro Sebo Ilir?

1.3 BATASAN MASALAH

Penulis membatasi permasalahan yang ada untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar ruang lingkup masalah yang akan dijadikan panduan maupun acuan untuk penulis yaitu :

1. Website yang diteliti adalah website milik pemerintah Maro Sebo Ilir yaitu <https://kecmsi.batangharikab.go.id/>.
2. Penelitian difokuskan kepada pengguna yang telah menggunakan website pemerintah pemerintah Maro Sebo Ilir baik masyarakat maupun pekerja.
3. Pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner dan penyebarannya

dilakukan secara online dalam bentuk google form dengan pengukuran data dengan skala 1 – 5.

4. Peneliti melakukan analisis dengan menggunakan metode IS Success Model Delone dan McLean.
5. Pengukuran dilakukan pada indikator ease of use, system flexibility, response time dari variabel system quality. Indikator accuracy, timeliness dan relevance pada variabel information quality. Indikator frequency, intention to reuse dan appropriateness dari variabel use. Indikator efficiency, repeat purchases, satisfaction dari variabel user satisfaction. Indikator Task Performance, Speed of accomplishing task, dan Effectiveness dari variabel net benefits.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan berdasarkan pada beberapa permasalahan yang telah disampaikan yang dapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1 Mempelajari dan menganalisa lebih dalam dari website pemerintah Maro Sebo Ilir yang ada
- 2 Untuk mengetahui tingkat kesuksesan website pemerintah Maro Sebo Ilir sehingga dapat menjadi acuan pihak pemerintah Maro Sebo Ilir untuk pengembangan website selanjutnya.
- 3 Mengetahui factor apa saja yang paling berpengaruh terhadap pengguna website pemerintah Maro Sebo Ilir.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari pembuatan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kesuksesan sistem informasi dari website Pemerintah Maro Sebo Ilir.
2. Mengetahui manfaat-manfaat dari sistem informasi website Pemerintah Kecamatan Maro Sebo Ilir terhadap pengguna.
3. Diharapkan dapat menjadi acuan untuk pengembangan website.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Pada penelitian ini, penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini di khususkan pembahasn teori- teori dasar yang mendukung penelitian di kutip dari buku, jurnal, dan menuangkan ide atau pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat, dimana mencangkup teori yang mereka ungkapkan dan dari teori inilah penulis dapat mengambil kesimpulan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metodemetode yang akan digunakan untuk analisis kualitas layanan website Maro Sebo Ilir.

BAB IV : ANALISIS

Berisi analisis kualitas layanan website dengan menggunakan metode Delon and Mclean.

BAB V : HASIL ANALISIS

Berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti serta rekomendasi untuk website Maro Sebo Ilir sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang mengelola website.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab penutup ini berisikan kesimpulan dan saran dari seluruh pembahasan penelitian ini.