

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.

E-government (e-gov) intinya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Kendati demikian, e-gov bukan berarti mengganti cara pemerintah dalam

berhubungan dengan masyarakat. Dalam konsep e-gov, masyarakat masih bisa berhubungan dengan pos-pos pelayanan, berbicara melalui telepon untuk mendapatkan pelayanan pemerintah, atau mengirim surat. Jadi, e-gov sesuai dengan fungsinya adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Simpulannya e-gov adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien (Edwi Arief Sosiawan, 2008 : 99)

Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) kota jambi beralamat di Jl. H. Zainir Haviz, komplek perkantoran Walikota kec. Kota Baru Kota Jambi. kode Pos 36128, telp 0741 – 41706. DPMPTSP Kota Jambi memiliki fungsi sebagai perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal, pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu, pelaksanaan pengkajian, pengendalian dan promosi investasi penanaman modal dll.

Pengukuran kualitas website DPMPTSP merupakan ide dasar dalam penulisan ini. Ide tersebut didasari oleh Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 (bpptik kominfo) yang menjelaskan bahwa untuk mencapai tata kelola IT Pemerintahan atau E-Government yang baik perlu adanya evaluasi yang berkala. Implementasi dari peraturan tersebut telah dilakukan oleh Pemerintah kota Jambi dengan membuat website DPMPTSP. Namun tingkat kualitas website tersebut belum pernah diukur untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan kebijakan tersebut. Berikut tampilan website dmptsp kota Jambi :



Gambar 1.1 Tampilan Website

Berdasarkan situs alexa.com menunjukkan presentase pengunjung situs yang berasal dari mesin pencarian yang menunjukkan bahwa nilai dari presentasi menurun dari beberapa bulan sebelumnya. Sehingga perlu dianalisa kenapa website tersebut menurun dan adakah hubungan nya dengan kepuasan pelanggan Berikut tampilan hasil presentasinya

Berapa persentase kunjungan ke situs ini yang berasal dari mesin pencari?



Gambar 1.2 Hasil Presentase Kunjungan Situs

Pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang user satisfaction (kepuasan pengguna) agar dapat memanfaatkan website tersebut secara optimal. Oleh karena itu diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas dalam penggunaannya. Dari hasil analisa tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk menentukan faktor-faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan kualitas website tersebut dilihat dari User Satisfaction (Kepuasan Pengguna). Salah satu model yang dapat digunakan untuk ini adalah WebQual 4.0

Menurut Sanjaya dalam jurnal edelwy (2012 : 2) mendefinisikan bahwa WebQual adalah sebagai berikut

“WebQual merupakan salah satu metode pengukuran website berdasarkan persepsi pengguna akhir, yang dikembangkan oleh Stuart Barnes & Richard Vidgen. WebQual berdasar pada konsep Quality Function Deployment (QFD) yaitu suatu proses yang berdasar pada “voice of customer” dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa. Dari konsep QFD tersebut, WebQual disusun berdasar pada persepsi pengguna akhir (end user) terhadap suatu website. Menurut teori WebQual, terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas dari website, yaitu dimensi kemudahan penggunaan (Usability Quality), dimensi kualitas informasi (Information Quality), dan kualitas interaksi (Interaction Quality)“

Pertimbangan untuk melakukan sebuah penelitian terhadap website www.dpmpstsp.jambikota.go.id untuk mengukur kualitas website terhadap kepuasan pengguna untuk menggunakan kembali layanan website. Dari penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat dijadikan sebagai evaluasi website, sehingga hasil dari penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan dan perbaikan website.

Dari uraian permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL“**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu

1. Bagaimana menganalisis kualitas website dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Jambi dengan metode webqual.
2. Dimensi yang akan diteliti yaitu dimensi kegunaan, dimensi Kualitas Informasi dan dimensi Kualitas interaksi
3. Adakah pengaruh dari ketiga variabel tersebut terhadap variabel kepuasan pengguna secara parsial dan simultan, kemudian dari ketiganya variabel mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan yang meluas pada penelitian ini, maka penulis melakukan pembahasan yang meluas penulis melakukan pembatasan masalah yaitu:

1. Sistem Informasi yang akan di analisis adalah website DPMPTSP (www.dpmpptsp.jambikota.go.id).

2. Metode yang digunakan untuk analisis website adalah metode webqual 4.0
3. Responden diambil dari pengguna website DPMPTSP Kota Jambi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT

1.4.1 Tujuan

Berdasarkan dari perumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui item-item pada dimensi yang mana dari WebQual yang berkontribusi paling besar dalam pengukuran kualitas website dpmptsp.
2. Mengetahui adakah pengaruh variabel usability quality, information quality, interaction quality terhadap kepuasan pengguna (secara parsial).
3. Mengetahui adakah pengaruh variabel usability quality, information quality, interaction quality terhadap variabel kepuasan pengguna (secara simultan).
4. Untuk memberikan saran (rekomendasi) berdasarkan hasil pengukuran kualitas website tentang tindakan apa yang harus dilakukan manajemen guna meningkatkan kualitas website.

1.4.2 Manfaat

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah adanya rekomendasi bagaimana membangun website pemerintahan dengan kualitas

yang baik yang berdasarkan pada dimensi Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Pelayanan dan Kegunaan website terhadap kepuasan pengguna.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam sistem penulisan ini menggambarkan secara umum mengenai apa yang akan penulis bahas dalam setiap bab dari laporan ini. Laporan ini merupakan pengembangan sistem informasi yang menghasilkan perangkat lunak, dimana sistematika penulisan ini terdiri dari enam bab meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan dan ruang lingkup masalah, tujuan penelitian, mafaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini memuat konsep-konsep teoritis yang di gunakan sebagai kerangka atau landasan penelitian yang penulis lakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, metode yang digunakan untuk menganalisis dan *tools* (alat bantu) yang digunakan untuk menganalisis baik *software* maupun *hardware*.

BAB IV : ANALISIS

Pada bab ini menguraikan tentang analisis pada website dpmpstsp Kota Jambi.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Pada bab ini tentang perhitungan dan hasil analisis dan memberikan rekomendasi yang harus dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas website dpmpstsp Kota Jambi.

BAB IV :PENUTUP

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