

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Salah satu bentuk teknologi informasi yang seringkali kita temukan dan gunakan adalah *website*. Hampir kebanyakan orang pasti tahu dan telah mengakses *website*. *Website* menjadi sebuah media informasi yang efisien karena dengan informasi yang disajikan bisa diakses oleh semua kalangan dimuka bumi yang pastinya harus terhubung dengan koneksi internet. *Website* disebut juga site, situs web atau portal. Merupakan kumpulan halaman web yang berhubungan antara satu dengan yang lainnya, halaman pertama sebuah *website* adalah *home page*, sedangkan halaman demi halamannya secara mandiri disebut *web page*, dengan kata lain *website* adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna internet diseluruh dunia [1].

Untuk meningkatkan kualitas layanan agar memenuhi kepuasan pengguna *website* perlu dilakukan sehingga pengguna merasa puas saat menggunakan *website*. Kualitas layanan didefinisikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan [2]. Berdasarkan definisi tersebut, kualitas layanan bisadiwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan pengguna serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pengguna.

Ada banyak metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan *website* salah satunya adalah metode webqual. Webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi

dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. Webqual ini adalah sebuah metode yang mengukur kualitas suatu *website*. Penelitian ini menggunakan WebQual 4.0 yang disusun berdasarkan tiga area (dimensi) kualitas yakni kemudahan Penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*).

Menurut Iman Sanjaya [3] “WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa”.

Salah satu instansi pemerintahan di Kabupaten Batang Hari yang telah memanfaatkan *website* dalam pelayanan publik adalah Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari. *Website* Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari beralamatkan di <https://dinkes.batangharikab.go.id> yang berfungsi untuk memberikan informasi mengenai kinerja dan organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari untuk mempublikasikan data-data, sebagai media informasi bagi pengguna yang membutuhkan data dan informasi. Di dalam *website* tersebut terdapat data dan informasi Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari mengenai sejarah pendirian, visi misi, struktur organisasi, puskesmas yang berada di Kecamatan maupun keseluruhan tentang Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari. *Website* milik Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari ini masih mempunyai kekurangan seperti pada tampilan menu utama layanan publik yang terdapat submenu standar pelayanan yang memiliki beberapa sub-sub menu dan submenu SOP jika diklik tampilannya masih kosong, serta pada menu utama informasi publik terdapat submenu realisasi

anggaran tahun 2019 dan submenu realisasi anggaran tahun 2020 yang jika diklik tampilannya masih kosong.

Pengguna memegang peran yang sangat penting terhadap pemanfaatan teknologi informasi seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi saat ini. Dalam penggunaan teknologi pastinya ingin mendapatkan suatu informasi yang akurat, lengkap dan *uptodate*. Partisipasi pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi dapat menentukan keberhasilan kualitas suatu sistem dan informasi. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepercayaan bagi pengguna itu sendiri. Dalam penelitian ini, peneliti mengukur seberapa jauh tingkat kepuasan pada kualitas *website* pada Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari. Kualitas *website* sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas *website* tersebut maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses *website* tersebut.

Berdasarkan uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap *website* milik Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari untuk mengetahui apakah kualitas *website* telah memenuhi aspek-aspek yang ada dalam metode Webqual dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE DINAS KESEHATAN KABUPATEN BATANG HARI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Sebelum menentukan batasan masalah ataupun tujuan dari sebuah penelitian, diperlukan terlebih dahulu rumusan masalahnya. Berdasarkan dari latar

belakang maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis kualitas layanan *website* Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari (<https://dinkes.batangharikab.go.id>) menggunakan metode WebQual 4.0?

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Penelitian hanya dilakukan pada *website* <https://dinkes.batangharikab.go.id>
2. Analisis *website* Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari dilakukan dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dengan 3 tahapan dalam menentukan kualitas *website* yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction*.
3. *Tools* yang digunakan untuk menganalisa hasil dari kuesioner adalah SmartPLS.
4. Responden dari kuisioner adalah 100 masyarakat Batang Hari yang mengakses *website* Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis kualitas layanan dari *website* milik Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari dengan metode Webqual 4.0.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas dari *website* Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari terhadap kepuasan pengguna.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Dari tujuan yang telah dipaparkan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan manfaat yang diperoleh Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari dari penelitian ini yaitu:

1. Diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak yang mengelola *website* tentang tindakan apa yang harus dilakukan demi keberhasilan implementasi layanan *website* resmi Kesehatan Kabupaten Batang Hari untuk memenuhi kebutuhan ataupun kepuasan pengguna *website*.
2. Diharapkan dapat memberikan pengetahuan apakah *website* resmi Kesehatan Kabupaten Batang Hari telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

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

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan 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 peneliti yang diperoleh dari berbagai literature bersumber pada buku, jurnal dan artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan untuk menganalisis kualitas *website* Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam bab ini berisi gambaran umum objek penelitian dan penggunaan model atau metode penelitian menggunakan metode webqual pada beberapa dimensi yaitu *usability quality*, *information quality* dan *interaction quality*.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti pada *website* Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari dengan menggunakan metode webqual dan sebagai bahan masukan bagi pihak yang mengelola *website* Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan untuk pengguna baru maupun pengguna lama dari *Website* Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari dan juga bagi pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari.