

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Informasi merupakan salah satu hal yang penting dalam kehidupan. Pertukaran informasi ini dapat terjadi karena ada teknologi yang diciptakan oleh para peneliti-peneliti di dunia ini Aplikasi tersebut berbasis online salah satunya adalah website. Teknologi informasi yang digunakan untuk mengolah data, mendapatkan data, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas dengan menyajikan informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu melalui *e-Government*.

Website Pemerintah Kota Jambi beralamatkan di www.jambikota.go.id. Di dalam website tersebut terdapat portal sistem informasi yang dimana akan terhubung pada alamat website seperti perizinan milik kantor DPMPTSP yang dapat diakses untuk melakukan perizinan secara online, Portal Dataset, Portal LPSE, Kliping Digital, sistem informasi Surat Izin Masuk Dan Keluar (Sisumaker) dan PPID (Pejabat Pengelola Informasi Publik). Selain portal-portal tersebut, website pemerintah Kota Jambi juga terdapat portal website Utama yang memberikan informasi mengenai profil Kota Jambi meliputi sektor pariwisata, budaya, industri kreatif, transportasi, dokumen daerah, pelayanan publik serta berita terkini yang terjadi di Kota Jambi.

Permasalahan yang ditemukan pada *website* Pemerintah Kota Jambi ini adalah tidak semua informasi tersedia, khususnya pada menu pelayanan publik. Pada menu tersebut ada *sub* menu seperti kesehatan, pencatatan sipil, pemadam kebakaran dan layanan pengaduan yang mana isi dari menu tersebut masih kosong sehingga membuat masyarakat tidak bisa mendapatkan informasi. Selain itu, tidak banyak masyarakat yang mau mengakses *website* pemerintah kota jambi untuk mendapatkan informasi, masyarakat lebih cenderung mencari informasi pada media lain yang dimana informasi tersebut belum tentu benar. Untuk itu maka perlu dilakukan tinjauan langsung kepada masyarakat dalam menentukan apa yang sebenarnya di butuhkan atau di harapkan oleh masyarakat dan juga persepsi langsung atau kinerja layanan yang dirasakan oleh pengguna *website* tersebut agar masyarakat tertarik untuk mengakses *website* Pemerintah Kota Jambi.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis mengambil judul **“PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE PEMERINTAH KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisis kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Jambi dengan metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Kualitas Layanan website dengan metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* terhadap kepuasan Pengguna ?
3. Apa yang menjadi usulan perbaikan terhadap website Pemerintah Kota Jambi dari hasil penelitian *Webqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* .

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.
2. Variabel yang akan digunakan dalam analisis menggunakan *Webqual* yaitu *usability*, *information quality* dan *interaction quality*.
3. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner.
4. Jumlah responden minimal 45 orang yang terdiri dari pegawai pemerintahan dan masyarakat.
5. Analisis hanya dilakukan pada website www.jambikota.go.id.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk Menentukan kualitas layanan Website Pemerintah Kota Jambi
2. Menganalisis tingkat kesesuaian antara kinerja (*performance*) *website* pemerintah kota Jambi dengan kepentingan (*importance*) atau harapan pengguna
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang paling berpengaruh akan kualitas layanan website dengan metode *webqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* terhadap kepuasan pengunjung
4. Secara tidak langsung membantu mengenalkan website Pemerintah Kota Jambi kepada masyarakat awam.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dalam penelitian yaitu :

1. Sebagai bahan masukan bagi pihak Kominfo Kota Jambi selaku pembuat website untuk meningkatkan kualitas website tersebut.
2. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.
3. Mengembangkan hardskill penulis melalui skripsi ini, selain yang di dapat dari perkuliahan.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan sebagai informasi untuk menganalisis website Pemerintah Kota Jambi dengan metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan , mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

BAB IV : ANALISIS DAN PENGEMBANGAN INSTRUMENT

Pada bab ini menggambarkan gambaran umum *website* Pemerintah Kota Jambi dan menjelaskan instrumen penelitian yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil analisis *website* Pemerintah Kota Jambi yang telah dilakukan dan rekomendasi berupa indikator-indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

BAB IV : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap kualitas *website website* Pemerintah Kota Jambi. Kesimpulan menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan, sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap *website* agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.