

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Teknologi informasi dan komunikasi khususnya internet, sekarang ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Di internet, kita dapat menemukan segala macam jenis informasi yang dibutuhkan [1]. Dengan internet, informasi yang dibutuhkan sangat mudah dicari dan diproses dengan cepat pula. Oleh karena itu, banyak orang yang menggunakan internet, dari dewasa, remaja bahkan sampai anak-anak pun telah menggunakan internet [2]. Internet yang sangat cepat ini, dapat membantu berbagai perusahaan bahkan di bidang pemerintahan (*e-government*) sekalipun. Saat ini, banyak perusahaan dan pemerintahan yang menyajikan informasinya lewat *website*.

*Website* adalah suatu kumpulan-kumpulan halaman yang menampilkan berbagai macam informasi teks, data, gambar, video, suara dan lain-lainnya yang ditampilkan dalam bentuk *hypertext* serta dapat diakses dalam perangkat lunak yang disebut browser [2]. *Website* menjadikan sebuah media informasi yang efisien karena *website* memberikan kemudahan untuk diakses, cepat, efisien, serta mudah digunakan. Informasi yang disajikan oleh sebuah *website* dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat, khususnya Lembaga pemerintah [3]. Salah satu Lembaga pemerintahan yang menggunakan *website* untuk menyampaikan seputar informasi

dari lembaga tersebut adalah Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi atau DLH Kota Jambi.

Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Jambi merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkup Pemerintah Kota Jambi, Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi menjalankan peran untuk membantu Walikota dan Wakil Walikota Jambi yang bertugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik. Instansi ini merupakan perwujudan dari Peraturan Pemerintah nomor 18 tahun 2016 tentang organisasi perangkat daerah, Peraturan daerah Kota Jambi nomor 14 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah, aturan Perwal nomor 44 Tahun 2016 Tentang Kedudukan susunan, organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja pada Dinas Lingkungan Kota Jambi. DLH bertanggung jawab sebagai alat pengukur kualitas udara *Air Quality Monitoring System* (AQMS), permohonan perizinan, pelaporan pengelolaan lingkungan oleh kegiatan usaha, dan permohonan uji sampel limbah oleh laboratorium lingkungan [4].

Untuk melakukan peminjaman tempat milik pemerintah seperti Taman Remaja, masyarakat di arahkan ke *website* DLH untuk melakukan registrasi atau konfirmasi peminjaman. Peneliti melakukan acara kegiatan Ramah Tamah Pemuda dari organisasi kampus, disini proses registrasi online berlangsung lama, response yang diberikan memakan waktu lebih dari 72 jam. Hal ini sangat mengganggu proses registrasi, dimana yang pada akhirnya peneliti mendatangi langsung kantor DLH untuk melakukan registrasi peminjaman tempat tersebut.

Berdasarkan dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna mencari solusi yang tepat. Penulis menuangkan dalam proposal yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE DINAS LINGKUNGAN HIDUP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat diambil yaitu :

1. Masih ditemui fitur-fitur yang dirasa kurang untuk peminjaman fasilitas pada *website* DLH Kota Jambi yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
2. *Website* masih lambat dalam hal merespon permintaan dan keluhan dari masyarakat Kota Jambi
3. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dari *website* DLH Kota Jambi berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh Webqual 4.0

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Agar tidak terjadinya pembahasan yang diluar permasalahan dan topik penulisan ini, maka penulis menetapkan batasan masalah yang akan dibahas. Adapun batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Website* yang dianalisis adalah *website* DLH di Kota Jambi <https://dlh.jambikota.go.id>
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dengan tiga variabel yaitu kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), interaksi pelayanan (*services interaction*).
3. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibuat melalui *google form*.
4. Menggunakan Skala Likert dengan pengukuran dari 1 sampai 5 dalam pernyataan positif.
5. *Tools* yang digunakan untuk mengolah hasil kuesioner yaitu SPSS.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui fitur-fitur apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas *website* DLH terhadap kepuasan pengguna
2. Untuk mengetahui rekomendasi yang tepat yang dapat meningkatkan kualitas dari *website* DLH Kota Jambi berdasarkan tiga variabel Webqual 4.0, yaitu kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi pelayanan (*services interaction quality*).

### 1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Dinas Lingkungan Hidup

Hasil penelitian ini memberikan masukan bagi Lembaga pemerintahan DLH dalam menetapkan langkah-langkah kebijakan yang bermanfaat yang berhubungan dengan pengelolaan informasi dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

2. Bagi Pengguna

Dapat merasakan perubahan *website* suatu saat nanti, namun akan terjadi jika *website* DLH benar-benar dikembangkan dan diperbaiki lagi berdasarkan hasil rekomendasi penulis.

3. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti serta dapat menjadi referensi bagi peneliti berikutnya.

## 1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah-ilmiah dapat dilihat sistematika penelitian yang meliputi :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, 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 dan berbagi literatur yang bersumber dari Buku, Jurnal, Artikel.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis kualitas *website* DLH di kota Jambi.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Berisi gambaran umum objek penelitian dan model yang digunakan, hipotesis, pengembangan kuesioner yang digunakan.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuesioner menggunakan SPSS 26 dan hasil penelitian.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.