

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Segala bentuk aktivitas manusia saat ini tidak terlepas dari penggunaan teknologi informasi yang begitu besarnya memberikan kemudahan termasuk dibidang pemerintahan. Dengan menggunakan teknologi informasi dan internet mendorong pemerintah untuk menerapkan suatu sistem berbasis teknologi yaitu electronic government (*e-government*). *E-government* merupakan interface bagi pemerintah untuk mempermudah dalam melayani masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi, tetapi bukan berarti menggantikan cara pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat. Masyarakat tetap dapat berinteraksi dengan pemerintah melalui pos-pos pelayanan, mengirim pesan, atau bicara telepon untuk mendapatkan pelayanan pemerintah. Simpulannya *E-government* didefinisikan sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik[1].

Salah satu badan publik yang menerapkan adanya *e-government* yaitu Kecamatan Kota Baru yang menerapkan situs sebagai media informasi. Kantor Kecamatan Kota Baru Jambi beralamat di Jl. Jend. Basuki Rahmat, Paal Lima, kec. Kota Baru, Jambi kode pos 36129 memiliki fungsi sebagai pusat pelayanan masyarakat Kecamatan Kota Baru Jambi[2]. Dari awal penerapannya situs

website ini telah mengalami banyak perubahan mulai dari segi tampilan website, hingga fitur-fitur yang di update membuat para pengguna website membutuhkan waktu untuk terbiasa, website ini juga mengalami beberapa kendala seperti website yang kadang tidak bisa di akses, Website yang berjalan lambat, dan juga informasi website yang kurang update.

Pada saat penerapan situs website ini Dinas Komunikasi Kota Jambi juga telah melakukan sebuah evaluasi terhadap situs, namun hanya sejauh pemantauan konten dan tata letaknya oleh karena itu seharusnya dilakukan evaluasi yang lebih mendalam. Dalam hal ini pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang user satisfaction (kepuasan pengguna) agar dapat memanfaatkan website tersebut secara optimal. Dari hasil analisa tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk menentukan faktor-faktor kualitas website dari sudut pandang pengguna. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah Metode WebQual.

Metode WebQual merupakan teknik pengukuran untuk menentukan kualitas website. Metode ini terdiri atas tiga dimensi ukur dalam menentukan kualitas website yaitu *Usability Quality* yang merupakan tingkat kualitas kegunaan dari suatu website, *Information Quality* yaitu kualitas informasi dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut, dan *Interaction Quality* yang merupakan mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna[3].

Pengukuran dengan menggunakan metode webqual ini juga pernah dilakukan untuk menganalisis website Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi [4] dan website Info Kota Jambi [5] yang memiliki permasalahan

hampir sama dengan website Kecamatan Kota Baru Jambi. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap website Kecamatan Kota Baru Jambi untuk mengetahui apakah kualitas website telah memenuhi aspek-aspek yang ada dalam metode webqual dengan judul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE KECAMATAN KOTA BARU JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumusan masalah yaitu :  
Bagaimana menganalisis Kualitas Website Kecamatan Kota Baru Jambi dengan menggunakan metode Webqual 4.0.

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Adapun batasan masalah yang mendasari penelitian ini agar tidak menyimpang dari yang di bahas adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini digunakan untuk menganalisis para pengguna website <https://keckotabaru.jambikota.go.id/>.
2. Responden dalam penelitian ini merupakan para warga Kecamatan Kota Baru Jambi yang pernah menggunakan website Kecamatan Kota Baru Jambi.
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner berupa *Google Form*.
4. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality*.
5. Alat perhitungan yang digunakan adalah SPSS.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada beberapa permasalahan yang telah disampaikan sebelumnya, analisa ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kualitas website Kecamatan Kota Baru Jambi dengan menggunakan metode WebQual 4.0.
2. Untuk mengetahui variabel mana saja yang mempengaruhi kualitas website Kecamatan Kota Baru Jambi.
3. Memberikan rekomendasi dalam meningkatkan kualitas website Kecamatan Kota Baru Jambi.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi pihak Kecamatan Kota Baru Jambi

Penelitian ini dapat memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak pengelola website Kecamatan Kota Baru Jambi, tentang tindakan apa yang harus dilakukan untuk pengembangan website tersebut dengan mengikuti perkembangan teknologi terbaru sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna.

2. Bagi peneliti

Pada penelitian ini pengguna dapat merasakan perubahan website Kecamatan Kota Baru suatu saat nanti jika Website ini telah dikembangkan dan diperbaiki lagi berdasarkan hasil rekomendasi.

### 3. Bagi pengguna

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti serta dapat menjadi referensi, media pembelajaran, dan pedoman bagi penelitian selanjutnya.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk memberikan gambaran umum mengenai susunan penulisan penelitian ini, penulis akan menguraikan secara singkat hal-hal yang akan dibahas dalam penelitian ini.

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini, yang diangkat dari berbagai literature bersumber pada buku, internet, jurnal, dan lainnya

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode-metode pengumpulan data, serta alat dan bahan penelitian

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Bab ini berisi gambaran umum objek penelitian, model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuesioner menggunakan alat perhitungan SPSS.

**BAB VI : PENUTUP**

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