

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Teknologi merupakan sebuah alat yang dipakai seseorang sebagai alat bantu untuk penyelesaian tugas maupun pekerjaan. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merupakan salah satu teknologi yang berkembang dengan sangat pesat. Berbagai keuntungan teknologi informasi khususnya internet banyak diterapkan dalam kehidupan manusia termasuk dibidang pemerintahan (*e-government*). Salah satu wujud nyata dari pengaplikasian *e-government* yang umum dilaksanakan dan diatur pelaksanaannya di Indonesia adalah pembuatan situs web pemerintahan daerah. Namun banyak pemerintahan daerah mengidentifikasi *e-government* hanya sekedar membuat situs web pemerintahan saja (*web presence*), sehingga penyelenggaraan *e-government* masih berada di tingkat pertama persiapan dan hanya sebagian kecil yang telah menacapai tingkat dua pematangan, sedangkan tingkat tiga pematapan dan empat pemanfaatan belum tercapai. [1]

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator untuk melihat pelayanan yang diberikan berkualitas atau tidak berkualitas sehingga terjadi optimalisasi pelayanan publik. Kualitas layanan yang baik tidak hanya berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, tetapi juga berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi masyarakat. Masyarakat yang menikmati layanan adalah masyarakat yang dapat menentukan kualitas layanan. Persepsi masyarakat terhadap

kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan.

[2]

Situs website Pemerintah desa baru merupakan sarana terjadinya interaksi antara pemerintah dengan masyarakat sehingga masyarakat menjadi bagian penting didalam berfungsinya e-government. Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi sehingga Pemerintah desa baru yang beralamat di Jl. Lintas candi sabak, desa baru rt 02 juga menggunakan website yang memiliki alamat link: <https://baru-marosebo.desa.id/> sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada masyarakat umum yang ingin mencari informasi tentang Pemerintah Desa Baru. Sebagai media informasi, website Pemerintah Desa Baru harus mempunyai kualitas yang baik dalam memberikan informasi sebagai salah satu bentuk pelayanannya.

Permasalahan yang ditemukan pada website Pemerintah Desa Baru yang didapat dari data hasil kuesioner terhadap masyarakat Desa Baru dan observasi yang dilakukan oleh penulis adalah tidak semua informasi tersedia. Seperti pada sub menu profil desa dan wilayah desa yang tidak terdapat informasi didalamnya sehingga membuat pengguna sulit mendapatkan data, pada sub menu visi misi dan pemerintah desa yang tidak bisa diakses. Oleh sebab itu, penulis perlu pengukuran terhadap kualitas *website* Pemerintah Desa Baru. Berdasarkan dari permasalahan tersebut, untuk mengetahui apakah kualitas *website* Pemerintah Desa Baru telah memenuhi kepuasan pengguna atau tidak, maka dalam penelitian ini penulis bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* secara menyeluruh.

Metode yang digunakan penulis untuk menganalisis kualitas *website* Pemerintah Desa Baru adalah metode Webqual 4.0 terdapat tiga variabel yaitu:

kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*). Ketiga variabel yang digunakan pada webqual 4.0 tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan suatu *website*. Berdasarkan dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna mencari solusi yang tepat. Tugas akhir yang berjudul “**ANALISIS KUALITAS WEBSITE PEMERINTAHAN DESA BARU TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisis kualitas website Desa Baru dengan metode Webqual 4.0?
2. Bagaimana pengaruh variabel kualitas kegunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada website Pemerintah Desa Baru?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan diluar dari judul dan tema yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Penelitian yang dianalisis yaitu <https://baru-marosebo.desa.id/>

2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 dengan 3 variabel dalam menentukan kualitas website yaitu *Information Quality*, *Usability Quality*, dan *Interaction Quality*.
3. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner google form dengan menggunakan *skala likert* dengan nilai jawaban 1-5.
4. Software yang digunakan untuk mengolah data yaitu Smartpls dengan teknik analisis data *Structural Equation Modelling* (SEM).
5. Metode sample yang digunakan adalah *System random sampling*. *System random sampling* digunakan untuk pengambilan sampel dari masyarakat yang mengakses website desa baru.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menganalisis kualitas layanan website Pemerintah Desa Baru dengan metode Webqual 4.0.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada website Pemerintah Desa Baru.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak Pemerintah Desa Baru : hasil penelitian diharapkan dapat memberikan penilaian dan masukan terhadap peningkatan Kualitas website Desa Baru.
2. Bagi pembaca, hasil penelitian ini berguna untuk memperoleh informasi dan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan serta wawasan yang lebih luas tentang website Desa Baru.
3. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai sumber informasi dan bahan referensi untuk penelitian, sehingga dapat dikembangkan lebih lanjut terutama untuk menganalisis suatu website.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang teori-teori yang digunakan sebagai informasi untuk menganalisis *website* Pemerintah Desa Baru dengan menggunakan metode Webqual 4.0.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

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

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada Bab ini berisi gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Pada Bab ini memuat tentang hasil rekomendasi analisis website Pemerintah Desa Baru.

BAB VI : PENUTUP

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