

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada era globalisasi perkembangan teknologi sangat cepat, informasi sangat mudah didapatkan oleh pengguna yaitu pendayagunaan internet yang sudah banyak ditemukan di sekitar. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu tujuan untuk berdaya saing dan bersaing dalam memberikan suatu pelayanan yang terbaik. Berkat teknologi informasi yang dikembangkan oleh berbagai organisasi pemerintah, menjadi suatu sistem informasi yang dapat diakses secara online oleh pengguna[1].

Perkembangan teknologi di desa telah mengalami perubahan yang signifikan, banyak dampak positif yang didapatkan masyarakat pedesaan. Peningkatan akses internet membuat penduduk desa dapat mengakses informasi, layanan, dan peluang yang sebelumnya terbatas. Banyak pemerintah meluncurkan program-program untuk memajukan teknologi di desa. Inisiatif seperti pembangunan infrastruktur internet, pelatihan teknologi, dan subsidi perangkat teknologi telah membantu masyarakat desa untuk memahami dan mengadopsi teknologi. Desa yang memanfaatkan perkembangan teknologi adalah desa Muaro Sebapo, Mestong.

Muaro Sebapo merupakan salah satu desa yang terletak di kecamatan Mestong kabupaten Muaro Jambi provinsi Jambi. Desa yang memiliki luas 3.181,59 hektar itu berdiri pada tahun 2009 setelah terpecah dari desa Sebapo sehingga terjadilah desa dengan nama desa Muaro Sebapo. Saat ini desa Muaro

Sebapo telah menerapkan Sistem Informasi Desa yang dikenal dengan *website* desa. Situs *website* pemerintahan desa Muaro Sebapo merupakan sarana interaksi antara pemerintah desa dengan masyarakat sehingga masyarakat menjadi bagian penting di dalam berfungsinya *e-government*. Seiring dengan berjalannya teknologi informasi pemerintah desa Muaro Sebapo yang beralamat di Jl. Jambi-Tempino KM.18 RT.002 desa Muaro Sebapo kecamatan Mestong, kabupaten Muaro Jambi yang memiliki alamat link <http://muarosebapo.desa.id> sebagai sarana untuk memberikan informasi tentang pemerintahan desa Muaro Sebapo. Sebagai media informasi *website* pemerintah desa Muaro Sebapo harus mempunyai kualitas yang baik dalam memberikan informasi sebagai salah satu bentuk pelayanannya.

Pada wawancara yang dilakukan kepada perangkat desa kekurangan yang ditemukan adalah belum pernah dilakukan analisis *website* terhadap kepuasan pengguna dan masih terjadinya masalah pada fitur absen karena tidak bisa *connect* ke *GPS*, sedangkan wawancara yang dilakukan kepada masyarakat yang telah menggunakan *website* tersebut yaitu pada fitur informasi publik tidak dapat diakses dan muncul “404 Not Found” yang membuat pengguna tidak mendapatkan informasi dengan baik, tidak ada no telepon yang diletakan yang membuat pengguna tidak dapat menghubungi pihak desa untuk mendapatkan PIN masuk ke *website* serta tidak adanya ruang untuk memberikan kritik dan saran di dalam *website* tersebut. Oleh sebab itu untuk meningkatkan kualitas *website* yang ada supaya pengguna semakin puas dan banyak melakukan aktifitas dalam mengelola informasi desa Muaro Sebapo melalui *website*

<http://muarosebapo.desa.id> tanpa perlu datang langsung ke kantor desa, sehingga memerlukan penilaian untuk mengetahui kepuasan pengguna dan kualitas agar dapat meningkatkan jumlah akses penggunaan *website* serta diperlukan analisis *website* <http://muarosebapo.desa.id> ini agar hasil dari analisis ini diharapkan dapat menjadi contoh pada pemerintahan desa lain dan dapat menjadi rekomendasi bagi pemerintah daerah khususnya Kabupaten Muaro Jambi dalam mengembangkan *website* yang berkualitas sehingga perkembangan *website e-government* di Indonesia meningkat menjadi tingkat pematangan, pemantapan dan pada akhirnya mencapai tingkat pemanfaatan.

Peneliti menggunakan metode *WebQual* 4.0 karena metode *WebQual* 4.0 merupakan cara untuk mengetahui kualitas suatu *website* berdasarkan pandangan masyarakat atau pengguna. Metode *webQual* 4.0 memiliki tiga kategori yaitu *Usability*, *Informattion Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Ketiga kategori inilah yang akan dijadikan sebagai tumpuan dalam pembuatan kuesioner untuk menganalisis kualitas *website e-government*[2].

Pentingnya dalam menganalisis tentang pemanfaatan dan penggunaan dari sisi pengguna terhadap *website* merupakan alasan penelitian ini dilakukan. Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu pengembangan sistem informasi. Atas dasar hal tersebut maka dalam penyusunan penelitian ini penulis mengambil judul “ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI DESA DENGAN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0 (STUDI KASUS : DESA MUARO SEBAPO, MESTONG)”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisis kualitas layanan terhadap penggunaan *website* desa Muaro Sebapo dengan menggunakan metode *webQual* 4.0 ?
2. Apakah Kegunaan (*Usability*) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)?
3. Apakah Kualitas Informasi (*Information Quality*) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)?
4. Apakah Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar pembahasan ini tidak menyimpang dari ruang lingkup masalah yang dijadikan acuan bagi penulis supaya tidak mencakup pembahasan yang terlalu luas maka diperlukannya batasan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di desa Muaro Sebapo, Mestong.
2. Penelitian ini hanya untuk masyarakat desa Muaro Sebapo .
3. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan penyebaran kuisioner.
4. Metode yang digunakan untuk menganalisis kualitas *website* yaitu *WebQual* 4.0
5. Sistem informasi desa yang akan dianalisis adalah *website* <http://muarosebapo.desa.id>

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan penelitian

Berdasarkan dari latar belakang masalah tersebut tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas suatu *website* Desa Muaro Sebapo bagi pengguna *website* tersebut yaitu masyarakat yang nantinya bisa menjadi acuan jika ingin untuk di tingkatkan lagi kualitas *website* Desa Muaro Sebapo.

1.4.2 Manfaat penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat yang signifikan sebagai berikut:

1. Bagi Desa Muaro Sebapo

Penelitian ini dapat diharapkan untuk mengetahui kualitas layanan *website* desa Muaro Sebapo serta dapat mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap *website* yang telah dibangun sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan membantu pihak pengembang dalam melakukan perkembangan *website* menuju lebih baik lagi sehingga dapat menjadi bahan referensi dalam meningkatkan kualitas *website*.

2. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan tambahan kemampuan akademik dan intelektual, meningkatkan pengalaman dalam penelitian, dan memperluas pengetahuan dan pemahaman tentang *website* dalam meningkatkan kualitas *website* serta menjadi sarana dalam menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh dalam perkuliahan.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak lain seperti meningkatkan pemahaman tentang kualitas *website* desa Muaro Sebao, membantu mengatasi masalah, dan menginspirasi penelitian lebih lanjut.

4. Bagi Universitas Dinamika Bangsa Jambi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi arsip dokumen akademik yang bisa bermanfaat sebagai sumber referensi penelitian selanjutnya agar mahasiswa dapat belajar dan mendapatkan pengalaman yang berharga dalam mengembangkan keterampilan analitis, kritis, dan berfikir kreatif.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Secara garis besar penelitian ini terdiri dari enam bab. Gambaran umum dari penulisan penelitian ini dapat dilihat dalam sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi landasan teori yang terdiri dari konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan yang digunakan untuk mendukung pemahaman penelitian terhadap *website*, serta kutipan-kutipan yang diambil dari jurnal, buku dan sebagainya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metodologi mengenai parameter penelitian, metode penelitian yang digunakan dan teknik pengumpulan data penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, metode pengumpulan data, besaran sample dan alat bantu penelitian.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil analisis dan pembahasan pada *website* desa Muaro Sebapo yang telah dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang didaapat dari tahap tahap analisis beserta saran atau masukan bagi pengembangan *website* yang akan datang.