BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Di era digital saat ini, website bukan lagi sekadar pelengkap, melainkan wajah utama sebuah institusi dalam berinteraksi dengan publik. Bagi lembaga pemerintah, kualitas layanan website sangat menentukan seberapa efektif mereka menyampaikan program dan informasi. Analisis Kualitas Layanan Website adalah upaya untuk mengukur seberapa baik sebuah situs dapat memenuhi kebutuhan penggunanya, meliputi aspek kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan kecepatan akses [1]. Jika sebuah website memiliki kualitas layanan yang buruk misalnya sulit diakses, informasinya tidak akurat, atau tampilannya membingungkan maka dampaknya kredibilitas institusi tersebut bisa menurun. Oleh karena itu, memastikan bahwa website berfungsi optimal adalah langkah krusial untuk menjaga transparansi dan kepercayaan publik [2]. Salah satunya yaitu website resmi khususnya Informasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

Situs web https://ppid.bgn.go.id/ adalah laman resmi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) BGN. Laman ini berfungsi sebagai portal utama bagi publik untuk mengakses informasi dan dokumen dari BGN sesuai dengan amanat Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Di situs ini, masyarakat dapat menemukan berbagai jenis informasi, seperti Informasi Berkala, Informasi Serta Merta, dan Informasi Setiap Saat, serta mengakses layanan untuk

mengajukan permohonan informasi publik dan keberatan terhadap layanan informasi. Selain itu, laman ini juga menyediakan profil PPID, regulasi terkait keterbukaan informasi, laporan statistik permohonan, dan kontak pelayanan.

MBG (Makan Bergizi Gratis) merupakan salah satu program unggulan pemerintah yang sangat ambisius dan memiliki tujuan mulia: memperbaiki status gizi anak-anak Indonesia sejak dini sebagai investasi jangka panjang untuk mewujudkan Generasi Emas. Program ini bukan hanya sekadar pembagian makanan, tetapi sebuah strategi besar untuk menanggulangi masalah stunting dan memastikan setiap anak mendapatkan asupan nutrisi yang cukup untuk tumbuh kembang optimal. Mengingat besarnya cakupan, anggaran, dan dampaknya, program MBG menjadi sorotan utama nasional yang pelaksanaannya selalu diikuti dengan perhatian besar dari seluruh elemen masyarakat.

Meskipun memiliki tujuan yang sangat positif, pelaksanaan program MBG di lapangan tidak luput dari berbagai isu negatif yang menjadi viral dan tersebar luas melalui media sosial. Isu-isu ini mencakup keluhan dari penerima manfaat, seperti kualitas makanan yang dianggap buruk (misalnya sayuran yang terasa pahit atau kecut), porsi yang terlalu sedikit, hingga insiden yang lebih serius seperti dugaan kasus keracunan makanan di beberapa daerah. Selain itu, muncul pula kabar negatif terkait aspek administrasi, seperti pungutan liar (pungli) untuk biaya wadah makanan atau masalah keterlambatan pembayaran kepada mitra penyedia makanan (dapur umum). Kontras antara tujuan mulia program dengan realita di lapangan ini menciptakan gelombang keraguan publik yang masif [3].

Maraknya isu negatif yang beredar di masyarakat (seperti keracunan dan

pungli) secara langsung akan mengarahkan publik untuk mencari kejelasan dan verifikasi resmi melalui website BGN. Jika masyarakat yang sedang cemas dan kritis ini menemukan bahwa Kualitas Layanan Website BGN buruk misalnya informasi klarifikasi terkait isu keracunan sulit ditemukan, tidak *update*, atau mekanisme pelaporan pungli berbelit-belit maka hal ini akan menimbulkan dampak yang sangat serius. Dampaknya adalah menurun kepercayaan masyarakat (*distrust*) bukan hanya pada program MBG itu sendiri, tetapi juga pada kemampuan BGN sebagai lembaga pengelola program untuk berkomunikasi secara transparan dan bertanggung jawab [4].

Untuk merespons tantangan kepercayaan publik dan polemik di lapangan, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model Webqual 4.0. Webqual 4.0 adalah kerangka pengukuran yang sangat ideal karena mengukur kualitas website dari sudut pandang pengguna, mencakup tiga dimensi utama: Kualitas Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) [5]. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi secara presisi dimensi kualitas layanan manakah (dari ketiga dimensi Webqual) pada website BGN yang paling terpengaruh oleh isu MBG yang viral, dan bagian mana yang memerlukan perbaikan mendesak [6].

Penelitian ini memiliki urgensi yang sangat tinggi (*urgent*) sehingga layak untuk dibahas sebagai Tugas Akhir karena dua alasan utama. Pertama, program MBG adalah program strategis nasional yang menentukan masa depan generasi. Kegagalannya akibat isu negatif yang tidak diatasi dengan komunikasi yang baik akan menimbulkan kerugian besar bagi negara. Kedua, dalam situasi krisis dan

ketidakpercayaan publik saat ini, website BGN adalah saluran komunikasi resmi terakhir yang harus berfungsi sempurna. Analisis menggunakan Webqual 4.0 memberikan data empiris yang objektif mengenai kesehatan komunikasi digital BGN. Hasil penelitian ini dapat menjadi rekomendasi praktis bagi BGN untuk segera memperbaiki kelemahan websitenya, memulihkan citra, dan menyelamatkan keberlanjutan program MBG, menjadikannya kontribusi ilmiah yang sangat relevan dan bernilai tinggi.

Maka peneliti tertarik melakukan penelitian dan memaparkannya ke dalam proposal dengan judul **"Analisis Kualitas Layanan Website BGN Terkait MBG (Makan Bergizi Gratis) Menggunakan Webqual 4.0".**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir ini adalah bagaimana Analisis Kualitas Layanan Website BGN Terkait MBG (Makan Bergizi Gratis) Menggunakan Webqual 4.0?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar dari tema dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembahasan yang lebih spesifik berdasarkan tema dan judul tersebut. Adapun batasan masalahnya mencangkup:

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada kualitas layanan informasi pada situs resmi ppid-stg.bgn.go.id khususnya Informasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

2. Model analisis yang digunakan dibatasi hanya pada Webqual 4.0 dengan tiga dimensi utamanya, yaitu: Kualitas Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*).
3. Responden penelitian dibatasi pada pengunjung mencari informasi terkait MBG melalui Website resmi ppid-stg.bgn.go.id.
4. Total responden berdasarkan rumus Lemeshow dengan taraf signifikasi 5% yaitu 384 orang khusunya diwilayah Kota Jambi.
5. Alat bantu analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah website statistik seperti SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis dan mengukur tingkat Kualitas Kegunaan (*Usability*) Website BGN terkait informasi MBG.
2. Menganalisis dan mengukur tingkat Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang disajikan pada Website BGN terkait MBG.
3. Menganalisis dan mengukur tingkat Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) Website BGN terkait MBG.
4. Mengidentifikasi dan menentukan pengaruh signifikan dari masing-masing dimensi Webqual 4.0 terhadap Kepuasan Pengguna Website BGN terkait informasi MBG.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi BGN (BGN)

   Kontribusi data empiris yaitu memberikan masukan yang berbasis data dan terukur (berdasarkan Webqual 4.0) mengenai aspek mana dari layanan website yang dianggap lemah dan perlu segera ditingkatkan.Perbaikan Layanan Publik: Menjadi dasar pengambilan keputusan untuk perbaikan fitur, penyajian informasi, dan kemudahan akses, terutama di tengah isu viral MBG, sehingga dapat memulihkan dan meningkatkan kepercayaan publik melalui komunikasi digital yang efektif.

2. Bagi Masyarakat (Pengguna Website)

   Akses Informasi yang lebih Baik karena secara tidak langsung, hasil penelitian ini diharapkan dapat mendorong BGN untuk menyediakan website dengan kualitas layanan yang lebih baik, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi yang cepat, akurat, dan dapat dipercaya terkait program MBG.

3. Bagi Akademisi/Peneliti Selanjutnya

   Pengembangan kajian akan menjadi referensi dalam pengembangan kajian mengenai analisis kualitas layanan website pemerintah, khususnya pada konteks program strategis yang sedang disorot publik. Website Metode: Memberikan contoh penerapan metode Webqual 4.0 dalam domain layanan publik pemerintah Indonesia, serta dapat menjadi rujukan untuk penelitian sejenis di masa depan.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan menggambarkan secara umum tentang laporan apa yang akan dibahas secara umum dalam setiap bab dari laporan skripsi, yang terdiri dari enam bab. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai studi literatur yang bersumber dari buku-buku, jurnal maupun internet yang memuat konsep-konsep teoritis dan digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian serta membantu penulis supaya memiliki landasan teori yang baik mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai tahapan proses dilakukan selama mengerjakan penelitian (analisis perangkat lunak), Metode yang digunakan serta *Tools* (alat bantu) yang digunakan untuk melakukan analisis.

BAB IV: MODEL INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas model penelitian yang digunakan, hipotesis yang diajukan, serta pengembangan instrumen penelitian berupa kuesioner. Model penelitian menjelaskan hubungan antar variabel

yang diteliti, sedangkan hipotesis disusun berdasarkan kerangka pemikiran. Kuesioner dikembangkan dengan mengacu pada indikator setiap variabel agar data yang diperoleh valid dan reliabel.

BAB V: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil penelitian yang diperoleh dari pengumpulan dan pengolahan data menggunakan instrumen kuesioner. Pada bagian awal dijelaskan mengenai objek penelitian dan profil responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Selanjutnya, disajikan hasil analisis data yang diolah menggunakan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) untuk menguji hipotesis penelitian. Berdasarkan hasil analisis, disusun rekomendasi yang dapat menjadi acuan dalam perbaikan sistem.

BAB VI: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan selanjutnya.