

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi informasi pada era modern telah mengubah tatanan kehidupan masyarakat global, termasuk Indonesia. Internet sebagai jaringan komunikasi dunia memungkinkan pertukaran data dan interaksi tanpa batas ruang dan waktu. Perubahan ini mendorong sektor publik dan swasta, terutama instansi pemerintah, untuk beradaptasi melalui penerapan sistem informasi berbasis digital. Pemanfaatan teknologi seperti *Artificial Intelligence (AI)*, *Internet of Things (IoT)*, dan *big data* menjadi dasar inovasi layanan publik yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat [1].

Salah satu instansi pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dalam pelaksanaan tugasnya adalah Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Jambi. Instansi ini memiliki peran penting dalam pengelolaan data kepegawaian dan pengembangan kompetensi aparatur sipil negara (ASN). Dalam mendukung transparansi serta kemudahan akses informasi, BKPSDMD Kota Jambi mengembangkan website resmi yang dapat diakses melalui alamat <https://bkd.jambikota.go.id/V2>. Website ini berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi dan pelayanan publik berbasis digital yang memuat berbagai informasi terkait kepegawaian, seperti pengumuman rekrutmen, mutasi, kenaikan pangkat, pelatihan, serta kegiatan instansi [2].

Namun, pemanfaatan website tersebut belum optimal. Berdasarkan pengamatan awal, masih ditemukan beberapa kendala seperti tampilan yang kurang responsif di perangkat seluler, kecepatan akses yang lambat, pembaruan konten yang tidak konsisten, serta fitur layanan daring yang terbatas. Permasalahan ini menunjukkan bahwa kualitas website BKPSDMD Kota Jambi perlu dievaluasi untuk mengetahui sejauh mana layanan yang disediakan telah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Untuk mengevaluasi kualitas website berdasarkan persepsi pengguna, digunakan metode *Webqual 4.0* yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen. Metode ini mencakup tiga dimensi utama yaitu, *Usability* (kemudahan penggunaan dan navigasi), *Information Quality* (akurasi dan relevansi informasi), serta *Service Interaction uality* (kualitas interaksi layanan) [3].

Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengevaluasi kualitas layanan website BKPSDMD Kota Jambi agar dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan Website BKPSDMD Kota Jambi terhadap Pengguna Layanan Publik dengan Pendekatan *Webqual 4.0*.”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu:

Bagaimana tingkat kualitas layanan website BKPSDMD Kota Jambi berdasarkan tiga dimensi metode *Webqual 4.0*, yaitu *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar dari permasalahan dan topik penulisan ini maka peneliti menetapkan batasan masalah yang akan dibahas. Adapun batasan masalahnya yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode *WEBQUAL 4.0* yang difokuskan pada 3 dimensi utama yaitu, *Usability* (kemudahan penggunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan).
2. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner melalui fitur *google form* pada *platform Google*.
3. Responden dalam penelitian ini pengguna website BKPSDMD Kota Jambi yaitu, ASN, pelamar CPNS, Pegawai Swasta, Tenaga Honorer dan Mahasiswa/i.
4. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *Lemeshow*.
5. *Tools* yang digunakan untuk menganalisis hasil kuesioner adalah *SmartPLS*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kualitas layanan website BKPSDMD Kota Jambi

berdasarkan persepsi pengguna.

2. Menganalisis kualitas website BKPSDMD Kota Jambi berdasarkan tiga dimensi *Webqual* 4.0, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.
3. Mengidentifikasi aspek-aspek website yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital.
4. Memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan informasi pemerintahan melalui optimalisasi website BKPSDMD Kota Jambi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut ini:

1. Bagi BKPSDMD Kota Jambi, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan website berdasarkan tiga dimensi *Webqual* 4.0, sehingga website dapat lebih mudah digunakan, informatif, serta memberikan interaksi layanan yang lebih baik kepada masyarakat.
2. Bagi penulis, penelitian ini memberikan pengalaman praktis dalam menerapkan metode *Webqual* 4.0 untuk menganalisis kualitas layanan website instansi pemerintah, sekaligus memperluas wawasan di bidang evaluasi sistem informasi publik.
3. Bagi peneliti selanjutnya atau pembaca, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam melakukan studi sejenis mengenai analisis kualitas layanan

website pemerintah daerah menggunakan metode *Webqual* 4.0, serta memperkaya kajian ilmiah di bidang teknologi informasi dan pelayanan publik digital.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan Gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah-ilmiah dapat dilihat melalui 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 dari berbagai literatur yang bersumber dari buku, jurnal dan sebagainya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis kepuasan pengguna terhadap website BKPSDMD.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, model dan instrumen penelitian mengenai analisis kepuasan

pengguna menggunakan metode *WEBQUAL* 4.0.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang perhitungan hasil analisis terhadap kepuasan pengguna website BKPSDMD.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menguraikan Kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis beserta saran atau masukan bagi pengembangan website yang akan datang.

