

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) di zaman *modern* ini terus berkembang. Saat ini TI memiliki manfaat dalam menunjang aktifitas manusia untuk penyebaran dan memperoleh informasi. Salah satu penunjang perkembangan TI adalah *internet (interconnected-Networking)*. *Internet* merupakan media penyebaran dan mendapatkan informasi yang cepat dan bisa diakses oleh siapapun [1].

Pemanfaatan internet salah satunya adalah *website*. *Website* adalah fasilitas *internet* berupa media penyedia informasi dalam bentuk teks, gambar, suara atau video yang dapat diakses oleh siapapun.[2] Oleh karena itu, lembaga pemerintahan Indonesia banyak mengembangkan TI berbasis *website* hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat mencari data dan informasi melalui internet.[3]

Pemerintahan Kabupaten Pekalongan, Provinsi Jawa Tengah melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) dalam meningkatkan layanan informasi dan keterbukaan data di pemerintahan Kabupaten Pekalongan telah mengembangkan sistem informasi Portal Data Kabupaten Pekalongan berbasis *website*. Portal Data Pekalongan adalah platform *online* yang menyediakan akses data dan informasi yang diperlukan untuk pembangunan di Kabupaten Pekalongan. Platform ini dikelola dengan sistem yang terintegrasi serta menyediakan data yang lengkap, aktual, valid, akuntabel, serta mudah diakses. Ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pembangunan daerah di Kabupaten Pekalongan[4]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Basuki Rachmat selaku *IT support* dan kepala divisi bidang sandi dan statistika yang bertanggung jawab mengenai pengelolaan *website* Portal Data, mengatakan bahwa *website* portal data belum dilakukan

evaluasi mengenai kualitas *website* sehingga Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pekalongan belum mengetahui kepuasan pengguna atau *user* saat mengakses *website* Portal Data. Hal ini dibuktikan dengan belum adanya hasil evaluasi *website* tersebut.

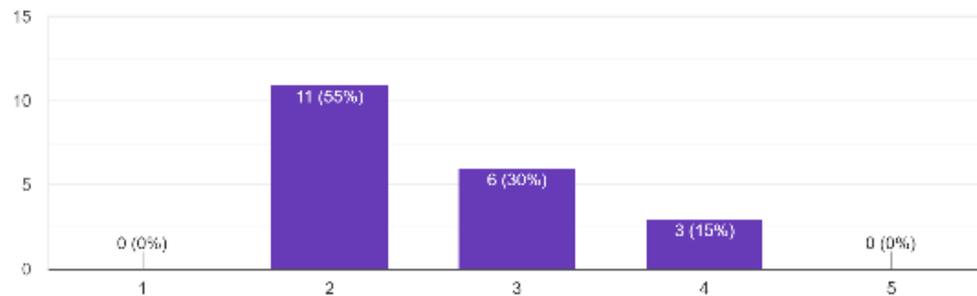
Selain itu, dalam wawancara dijelaskan beberapa masalah yang terjadi pada *website* Portal Data Kabupaten Pekalongan. Masalah-masalah ini muncul baik dari internal Dinkominfo maupun dari laporan masalah yang disampaikan oleh pengguna. Adapun kendala internal di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pekalongan meliputi fakta bahwa *website* Portal Data menggunakan template atau wadah yang telah disediakan oleh Kementerian Komunikasi untuk penyalarsan dan integrasi program satu data Indonesia.

Hal ini mengakibatkan hambatan dalam hal pemrograman untuk pengembangan *website*, yang berujung pada terjadinya *error* program ketika menambahkan beberapa fitur baru. Selain itu, terkadang terjadi penurunan kinerja server akibat pemadaman listrik atau gangguan lainnya, yang mengakibatkan tidak dapat diaksesnya *website* portal data. Untuk memulihkan server, diperlukan waktu yang menyebabkan penundaan dalam akses ulang. Selain itu, produksi data juga terhambat karena pihak yang memproduksi data seperti Badan Pusat Statistik (BPS), Dinas Sosial, Dinas Perekonomian, Dinas Perhubungan terkadang kurang konsisten dalam penginputan data, yang memengaruhi pembaharuan data atau informasi yang disajikan oleh *website*.

Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran pra-kuesioner melalui Google Form kepada 20 responden masyarakat Pekalongan yang menggunakan *website* Portal Data Kabupaten Pekalongan, terdapat fakta menarik. Kuesioner ini terdiri dari 9 pertanyaan, dan hasil menunjukkan bahwa sebanyak 55% dari pengguna tidak setuju dengan pernyataan bahwa desain tampilan Website Portal Data Kabupaten Pekalongan menarik.

Website Portal Data Kabupaten Pekalongan memiliki desain tampilan menarik

20 jawaban

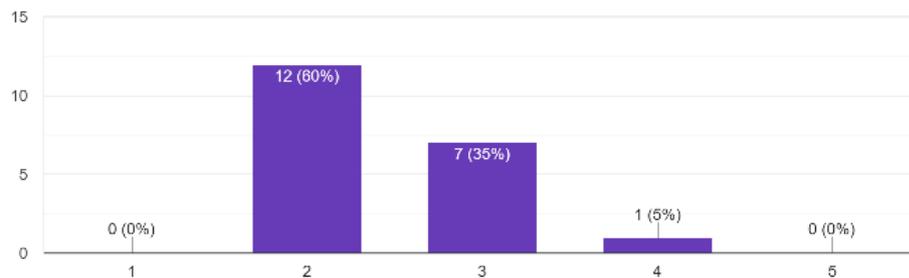


Gambar 1. 1 Persentase desain tampilan *website*

Sebanyak 60% dari pengguna yang berpartisipasi dalam penyebaran pra-kuesioner tidak setuju dengan pernyataan bahwa *Website* Portal Data Kabupaten Pekalongan menyediakan data atau informasi yang sering diperbarui atau up to date.

Website Portal Data Kabupaten Pekalongan menyediakan informasi atau data sering diperbarui atau up to date

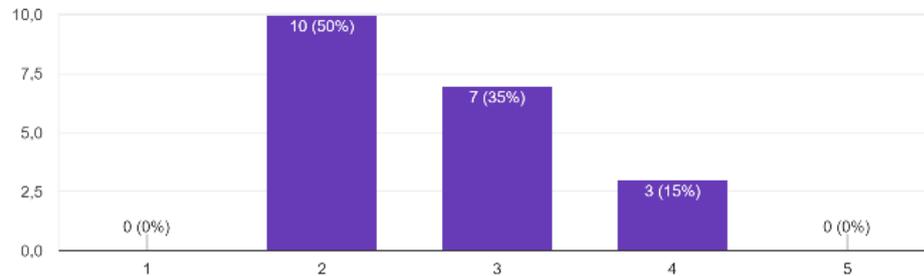
20 jawaban



Gambar 1. 2 Persentase *website* menyediakan informasi atau data sering diperbarui

Sebanyak 50% dari pengguna yang berpartisipasi dalam penyebaran pra-kuesioner tidak setuju bahwa *Website* Portal Data Kabupaten Pekalongan memberikan kemudahan dalam komunikasi dengan penyedia layanan.

Website Portal Data Kabupaten Pekalongan menyediakan memberikan kemudahan dalam komunikasi dengan penyedia layanan
20 jawaban



Gambar 1. 3 Persentase *website* menyediakan memberikan kemudahan dalam komunikasi dengan penyedia layanan

Website Portal Data Pekalongan, dalam hal ini harus memberikan layanan yang berkualitas seperti layanan yang mampu memenuhi harapan pengguna dan memberikan kemudahan bagi pengguna yang mencari data dan informasi. Kualitas layanan termasuk salah satu faktor krusial yang memiliki potensi untuk mempengaruhi tingkat keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi [5]. Berdasarkan alasan tersebut, layanan yang disajikan harus memperhatikan sudut pandang pengguna atau masyarakat, dan tidak hanya berlandaskan sudut pandang dari pembuat sistem. Hal ini penting karena kualitas layanan yang disediakan oleh *website* dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakannya dengan memberikan layanan yang berkualitas seperti informasi yang ditampilkan lengkap, keamanan data terjamin, kemudahan dalam menggunakan, desain *website* yang kreatif serta interatif maka *website* tersebut dikatakan sebagai sistem informasi yang baik [6]

Berlandaskan latar belakang yang telah dikemukakan, dilakukan penelitian dengan judul "**Evaluasi Kualitas Website Portal Data Kabupaten Pekalongan dengan menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Analisis Importance Performance (IPA)**". Penelitian ini menggunakan metode *webqual* 4.0 sebab metode ini merupakan berguna untuk mengetahui kualitas *website* yang dilihat dari persepsi atau sudut pandang pengguna. Metode *webqual* 4.0 terdiri dari tiga

aspek utama, yaitu *usability*, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan. *Usability* mengacu pada desain dan tata letak *website*, kualitas informasi berkaitan dengan keunggulan informasi yang disajikan di situs *web*, sedangkan interaksi pelayanan mencakup kualitas interaksi yang dialami oleh pengguna saat berinteraksi dengan *website*. [7].

Pengidentifikasian setiap indikator dari *variable webqual 4.0* yaitu harapan pengguna akhir atau masyarakat menggunakan teknik analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan suatu pendekatan yang mengidentifikasi faktor-faktor atau atribut yang penting bagi pengguna dan perlu ditingkatkan oleh organisasi untuk memastikan kepuasan pengguna. Analisis ini didasarkan pada persepsi dan harapan pengguna terhadap situs web tersebut sehingga dapat menjadi sebuah rekomendasi atau saran perbaikan oleh Pemerintahan Kabupaten Pekalongan berdasarkan analisis pada diagram IPA [8].

1.2. Perumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Belum dilakukan evaluasi kualitas terhadap *website* Portal Data Kabupaten Pekalongan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pekalongan.
2. Terdapat faktor kendala atau kekurangan yang dialami oleh pengguna saat mengoperasikan atau mengakses *website* Portal Data, sehingga diperlukan evaluasi untuk menilai kualitas *website* dan memberikan rekomendasi perbaikan bagi *website* Portal Data Kabupaten Pekalongan.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana langkah-langkah melakukan evaluasi terhadap kualitas Website Portal Data Kabupaten Pekalongan menggunakan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis (IPA)*?

2. Faktor atau indikator apa saja yang memerlukan perbaikan pada *Website* Portal Data Kabupaten Pekalongan dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis*?

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah serta ruang lingkup untuk lebih terarah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini memiliki ruang lingkup *website* Portal Data Kabupaten Pekalongan (<https://home.data.pekalongankab.go.id/>).
2. Responden penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Pekalongan.
3. Jumlah responden untuk menganalisis kualitas website adalah 283 orang sesuai dengan hasil perhitungan seluruh populasi dengan menggunakan rumus *slovin*.

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui hasil dan langkah evaluasi kualitas *Website* Portal Data Kabupaten Pekalongan dengan memanfaatkan metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Mengidentifikasi faktor yang memerlukan perbaikan pada *Website* Portal Data Kabupaten Pekalongan dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* serta memberikan rekomendasi dan saran perbaikan pada *website* Portal Data Kabupaten Pekalongan berdasarkan hasil Evaluasi kualitas *Website* Potral Data Kabupaten Pekalongan.

1.6. Manfaat Penelitian

Berlandaskan yang sudah dijelaskan diatas, penelitian memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Untuk peneliti, mendapatkan pengetahuan bagaimana cara penerapan analisis kepuasan pengguna terhadap *website* mempergunakan analisis *webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.
2. Untuk Institusi, mendapatkan informasi hasil evaluasi kueliatas *website* pemerintah Kabupaten Pekalongan menggunakan metode *webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk dijadikan bahan referensi penelitian selanjutnya.
3. Untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pekalongan, mendapatkan hasil analisis kualitas *website* Portal Data untuk dijadikan pertimbangan untuk bahan evaluasi kedepannya.