

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang cepat mempermudah proses komunikasi secara global [1]. Hadirnya teknologi juga memungkinkan berbagai data dan informasi dapat digunakan setiap saat [2]. Perkembangan teknologi yang terus-menerus dari hari ke hari memungkinkan manusia untuk dapat melakukan kegiatan secara efektif dan efisien [3]. UU RI Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* mengungkapkan bahwa teknologi yang berkembang pesat menciptakan kesempatan baru untuk mengakses, mengelola, dan memanfaatkan informasi secara akurat [4]. Hal ini memberikan dampak yang signifikan dalam mempermudah kehidupan manusia, baik dalam instansi pemerintah maupun swasta [5]. Perkembangan teknologi di Indonesia tidak hanya terbatas pada wilayah perkotaan saja, tetapi sudah merambah ke wilayah pedesaan [6].

Perkembangan teknologi di beberapa wilayah pedesaan masih terdapat kendala, misalnya platform desa sudah tersedia namun belum dikelola dengan baik oleh pihak desa, kurangnya keahlian dari operator desa dalam mengelola data desa, serta kurangnya pemahaman pemerintah desa mengenai penggunaan data untuk menyusun Anggaran dan Belanja Desa (APBDes) [7]. Oleh sebab itu, pemerintah terus melakukan upaya pembenahan dan pengembangan pada tingkat pedesaan, salah satunya melalui perbaikan Sistem Informasi Desa (SID). Undang-Undang RI Nomor 6 Tahun 2014 mengenai Desa, Pasal 86, mengungkapkan bahwa desa berhak mendapat akses informasi dan diwajibkan memiliki SID guna memajukan pembangunan wilayah pedesaan.

Sistem Informasi Desa (SID) merupakan alat untuk mendukung proses tata kelola desa dalam hal pengelolaan data dan pelayanan publik [8]. SID juga dapat disebut sebagai sistem berbasis *website* yang menawarkan data tentang populasi, barang legal, layanan pemerintah, serta acara dan program desa yang

dijalankan oleh pemerintahan desa [9]. Pada SID menyediakan layanan pemerintahan dengan mencakup pengajuan berbagai jenis surat, sistem untuk manajemen data penduduk, SISKEUDES untuk manajemen keuangan desa, BUMDes untuk meningkatkan perekonomian dan potensi desa [8]. Hadirnya SID memberikan dampak positif bagi pihak desa maupun masyarakat, diantaranya menyediakan kemudahan dalam mengelola dan mendapatkan informasi yang terbaru dan akurat. Selain itu, layanan pembuatan surat menjadi efektif dan efisien melalui *website* dan masyarakat dapat mengetahui transparansi dana yang digunakan oleh desa [10].

Penerapan SID di Indonesia masih sangat minim atau bahkan tidak ada di banyak desa. SID yang ada hanya berupa tampilan fisik atau hanya menunjukkan susunan organisasi pemerintahan desa dan tidak ada bukti yang menunjukkan kemajuan desa, seperti rencana kerja, kegiatan, atau catatan pengeluaran keuangan masyarakat, sehingga masyarakat tidak mengetahui berita atau informasi tersebut [1]. Permasalahan yang terdapat pada SID Kecamatan Maesan, diketahui bahwa *website* desa sering terputus dari server, dan masih banyak *bugs* sehingga minat masyarakat rendah untuk menggunakan *website* [11]. Permasalahan yang terdapat pada SID Sidomoro yaitu masyarakat kurang berantusias dalam menggunakan SID dikarenakan layanan pada *website* terbatas dan *website* berjalan lambat [5].

Sistem Informasi Desa (SID) *Smart Village* Desa Sudagaran telah diterapkan sejak tanggal 25 November 2021 [12]. Desa Sudagaran terpilih menjadi proyek percontohan desa *digital* yang dapat mengakses layanan data kependudukan di Dinas Catatan Sipil Banyumas sehingga memudahkan masyarakat yang ingin membuat surat menyurat. Selain itu, harapan diterapkannya SID di Desa Sudagaran yaitu agar dapat memotivasi desa-desa lain di Kabupaten Banyumas untuk menerapkan SID yang terintegrasi. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Ika Nurcahyaningsih, selaku kaur perencanaan, Desa Sudagaran sudah memiliki *website* SID yang dapat diakses melalui alamat *website* <http://sudagaran.desa.id/>. Pada wawancara tersebut

diketahui bahwa evaluasi terhadap kualitas *website* SID Sudagaran belum pernah dilakukan, sehingga belum diketahui apakah *website* memiliki kualitas yang baik atau tidak berdasarkan persepsi masyarakat. Kendalanya yaitu terdapat masyarakat yang mengeluhkan bahwasannya penggunaan layanan mandiri untuk pengajuan surat menyurat pada *website* SID Sudagaran prosesnya terlalu lama karena harus menunggu persetujuan RT dan RW terlebih dahulu. Proses persetujuan lama dikarenakan pada sistem RT dan RW tidak menerima notifikasi permintaan persetujuan dari pemohon. Selain itu, dalam wawancara tersebut juga diberikan penjelasan mengenai beberapa kendala dalam sistem, seperti *website* yang beberapa kali mengalami *down* sehingga tidak dapat digunakan untuk beberapa waktu dan *website* yang kurang responsif. Pada tahun 2023 beberapa kali *website* mengalami kendala. Kendala tersebut tidak selalu terjadi. Namun, apabila terjadi, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas akan memperbaikinya. Oleh karena permasalahan tersebut, diperlukan suatu evaluasi untuk mengetahui kualitas *website* SID Sudagaran.

Kualitas *website* dapat diukur melalui metode berdasarkan persepsi pengguna serta sejauh mana *website* memberikan manfaat kepada pelanggan [13]. Selain itu, kualitas *website* dapat memengaruhi persepsi pengguna ketika menggunakannya. *E-Servqual*, *Webqual*, dan *e-TailQ* adalah tiga skala utama yang dapat digunakan untuk menilai kualitas *website* [14]. Pada penelitian ini, metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengevaluasi kualitas *website* dari segi kegunaan (*usability*), kualitas sistem informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) [15]. Metode *Webqual* 4.0 digunakan karena kepuasan pengguna akhir terhadap suatu *website* dapat diukur menggunakan metode tersebut [16]. *Website* internal dan eksternal dapat dievaluasi menggunakan metode *Webqual* 4.0 [17]. *Website* internal seperti pusat perpustakaan, pusat karir, dan sebagainya. Sedangkan *website* eksternal seperti sistem perdagangan dan perbankan elektronik, dan sebagainya. Selain itu, metode *Webqual* 4.0 tepat untuk menganalisis pokok persoalan yang akan diteliti mengenai kualitas

website [18], serta merupakan metode terbaik dan paling efisien untuk menilai kualitas *website* [19].

Pendekatan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menilai kualitas dari *Webqual* 4.0. Tingkat kesesuaian dianalisis menggunakan metode IPA berdasarkan kinerja atau performa (*performance*) faktor-faktor yang berhubungan dengan layanan dan kepentingan atau harapan (*importance*) yang kemudian disajikan dalam bentuk kuadran IPA [15]. Analisis dengan menggunakan kuadran IPA menghasilkan kategori atribut berupa rekomendasi saran untuk perbaikan. Alasan digunakannya metode IPA dikarenakan memiliki keandalan dalam menentukan tingkat signifikansi kinerja dari indikator *Webqual* 4.0 [16]. Selain itu, proses analisis menggunakan metode IPA dilakukan secara rinci, mulai dari evaluasi keseluruhan kepuasan pelanggan hingga identifikasi atribut layanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan [20].

Tiga variabel dalam metode *Webqual* 4.0 dipetakan ke dalam empat kuadran prioritas yang berbeda. Indikator yang memiliki tingkat prioritas tinggi akan menjadi referensi utama dalam memberikan rekomendasi perbaikan. Oleh sebab itu, judul penelitian yang akan dilakukan yaitu "**Evaluasi Kualitas Website Sistem Informasi Desa Sudagaran Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis*.**"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang terdapat pada uraian latar belakang, dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Pihak Desa Sudagaran sulit melakukan evaluasi terhadap *website* SID dikarenakan keterbatasan waktu dan tenaga.
2. Terdapat masyarakat yang terkendala dalam menggunakan layanan mandiri untuk membuat surat menyurat secara *online*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, dapat disimpulkan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas *website* Sistem Informasi Desa Sudagaran berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan IPA?
2. Bagaimana cara untuk memperbaiki kualitas *website* Sistem Informasi Desa Sudagaran berdasarkan hasil analisis pada kuadran IPA?

1.4 Batasan Masalah

Batasan dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Penelitian dilakukan pada tahun 2023.
2. Penelitian ditujukan kepada masyarakat Desa Sudagaran yang pernah mengakses atau menggunakan *website* Sistem Informasi Desa Sudagaran, termasuk perangkat desa maupun masyarakat Desa Sudagaran.
3. Penelitian ini hanya sampai pada tahap pemberian rekomendasi saran dan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan pada *website* SID Sudagaran.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan uraian masalah yang telah dituliskan, tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui tingkat kualitas *website* Sistem Informasi Desa Sudagaran berdasarkan hasil evaluasi dengan metode *Webqual* 4.0 dan IPA.
2. Memberi saran atau rekomendasi perbaikan untuk indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran “kinerja sistem rendah.”

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Manfaat yang didapatkan penulis yaitu dapat mengetahui apakah metode *Webqual* 4.0 dan IPA dapat digunakan untuk menilai kualitas *website* Sistem Informasi Desa Sudagaran atau tidak.

2. Bagi Pihak Desa Sudagaran

Manfaat bagi pihak Desa Sudagaran yaitu hasil penelitian dapat dijadikan sebagai referensi atau acuan dalam perbaikan *website* agar dapat meningkatkan kualitas *website*.