BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Dawes (2002) *E-Government* ialah pengimplementasian teknologi informasi sebagai penunjang kegiatan operasional pemerintah yang bermanfaat [1]. Menurut Dwiyanto (2011) birokrasi pemerintah dapat meningkatkan penggunaan teknologi informasi pada pelaksanaannya, menyederhanakan interaksi dengan masyarakat, dan memacu transparansi pemerintah [2]. Dengan adanya *E-Government* ini memberikan banyak manfaat baik dari sisi pemerintah maupun sisi masyarakat. Dari sudut pandang pemerintah, *E-Government* ini memiliki berbagai manfaat seperti mengefisiensikan segala pelayanan yang ada, meningkatkan kepercayaan masyarakat karena pemerintah telah melakukan transparansi, dan meningkatkan nilai tambah karena menggunakan teknologi sebagai bentuk sudah majunya sebuah pemerintahan. Dari sudut pandang masyarakat, *E-Government* ini memiliki berbagai manfaat seperti masyarakat akan mendapatkan pelayanan informasi 24 jam, dapat mempermudah pengggunaan layanan, dan membantu masyarakat untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) nya agar lebih beradaptasi akan teknologi yang ada.

Sudah banyak negara yang telah menerapkan *E-Government*, salah satunya Indonesia. Tercatat berdasarkan dari *United Nations (UN) E-Government Survey* 2020 yang telah dirilis pada bulan Juli ini, Indonesia berhasil menempati urutan ke 88 dari 193 negara yang ada. Hal ini merupakan kenaikan peringkat dari tahun 2018 yang hanya ada di urutan ke 107 serta pada tahun 2016 urutan ke 116 [3]. Indonesia bahkan telah menerapkan *E-Government* di berbagai pemerintah daerah dari tingkat provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, hingga desa, yaitu berupa sistem informasi berbasis aplikasi layanan masyarakat maupun dalam bentuk *website*. Indonesia melaksanakan *E-Government* berlandaskan dari berbagai regulasi, salah satunya Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government.* Pada regulasi tersebut mengamanatkan pada seluruh pemimpin

pemerintahan untuk dapat melakukan pengawalan terkait *E-Government* tersebut. Berdasarkan pengamatan peneliti sendiri pemerintah Kabupaten Banyumas telah melaksanakan implementasi *E-Government* tersebut dengan menyediakan portal *website* yang dapat diakses oleh masyarakat. Pada pelaksanaan *E-Government* ini tentunya bukanlah hal yang mudah sehingga pemerintah Indonesia melakukan evaluasi berkala oleh Direktorat *E-Government* Kemkominfo yaitu dengan Pemeringkatan *E-Government* Indonesia (PeGI). Kegiatan ini bertujuan sebagai media penyedia acuan seberapa jauh peningkatan serta pemanfaatan TIK tersebut sudah terlaksana di berbagai daerah. Namun, contohnya pada evaluasi yang telah dilaksanakan di tingkat provinsi tidak diikuti oleh keseluruhan pemerintah provinsi. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, pada tahun 2011 hanya diikuti oleh 26 provinsi, tahun 2012 diikuti oleh 24 provinsi, tahun 2013 diikuti oleh 21 provinsi, tahun 2014 diikuti oleh 22 provinsi, dan tahun 2015 diikuti oleh 20 provinsi [4]. Oleh karena itu, meskipun evaluasi ini telah dilakukan lebih dari setengah provinsi yang ada di Indonesia, ketidakikutsertaan beberapa provinsi yang lainpun tentunya menunjukkan kondisi bahwa pelaksanaannya tidak merata.

Beberapa penelitian terkait evaluasi *e-goverment* yang telah dilakukan di berbagai *website* pemerintahan baik di tingkat lembaga negara, provinsi kabupaten/kota, maupun kecamatan, yaitu seperti : Kota Prabumulih [5], Kecamatan Lowokwaru [6], 34 pemerintah provinsi dan 514 pemerintah kabupaten [4], Kota Pekanbaru [7], Kota Batu [8], Kabupaten Rembang [9], Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung [10], Provinsi Bengkulu [11], Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan [12], Kabupaten Sumbawa Barat [13], Kota Singkawang [14], Kabupaten se-Sumatera Barat [15], Pemerintah Provinsi di Indonesia [16], Kecamatan di Kota dan Kabupaten Bogor [17], Badan Nasional Penanggulangan Bencana [18], Kementerian Pekerjaan Umum [19], Kabupaten Tolikara [20], Kota Bitung [21], dan Dinas Koperasi Kota Malang [22]. Berdasarkan beberapa penelitian di atas, masalah yang ada yaitu seperti : ada *website* pemerintah yang belum terevaluasi, agar memaksimalkan penggunaan *website* tersebut, ada *website* yang kurang memuaskan bagi masyarakat, bahkan ada *website* yang tidak dapat diakses. Pada penelitian [4] sendiri telah disimpulkan

bahwa Indonesia tergolong lambat dalam peningkatan *E-Government*. Oleh karena itu, ada ruang bagi akademisi dan pemerintah untuk melakukan penelitian terkait evaluasi dan faktor lambatnya *E-Government* tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dirasa perlu untuk menganalisis seberapa dan bagaimana pengembangan implementasi *E-Government* yang ada Indonesia dalam hal ini Kabupaten Banyumas. Penelitian ini juga berlatar belakang dari Dinas Komunikasi dan Informatika juga telah setuju dan ingin melihat terkait kepuasan masyarakat akan *website* pemerintah kabupaten tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas *website* pemerintah Kabupaten Banyumas dari sisi pengguna dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* dengan dimensi *Usability, Information Quality,* dan *Service Interaction* sebagai dasar penyusunan instrumen penelitian ini. Peneliti akan melakukan *survey* kepuasan masyarakat di Kabupaten Banyumas terhadap kualitas *website*. *Webqual 4.0* sendiri merupakan metode untuk menilai kualitas *website* dari sudut pandang masyarakat atau pengguna [11]. Analisisnya menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA).* Sehingga penelitian ini nantinya dapat bermanfaat untuk memberikan *feedback* kepada pemerintah studi kasus terkait bagaimana dan apa saja yang perlu diperbaiki terkait implementasi *E-Government*nya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah ada, perumusan masalahnya adalah Dinas Komunikasi dan Informatika telah setuju ingin melihat bagaimana kondisi *website* pemerintah Kabupaten Banyumas dari segi pengguna, dan jika dievaluasi dengan metode yang digunakan. Hal ini berkaca dari berbagai masalah yang melatarbelakangi penelitian sebelumnya, seperti masih ada *website* yang belum memaksimalkan penggunaannya, ada juga yang informasinya kurang *update* dan kurang lengkap, ada juga yang ingin melakukan peningkatan kualitas layanan, dan lain sebagainya. Berdasarkan dari perumusan masalah yang ada tersebut pemecahan masalahnya yaitu dengan melakukan langkah-langkah evaluasi *website* dengan melihat hasil penilaian berdasarkan survei kepuasan masyarakat dengan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.3 Batasan Masalah

Batasan dari penelitian ini telah ditentukan, yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini berfokus meneliti *website* Pemerintah Kabupaten Banyumas.
2. Penelitian ini menggunakan metode penilaian *Webqual 4.0* dengan 3 dimensi yaitu *Usability, Information Quality,* dan *Service Interaction* sedangkan untuk analisisnya menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA).*
3. Penelitian ini hanya sampai pada tahap pengukuran evaluasi *website* berdasarkan metode yang telah ditetapkan dan *survey* kepuasan masyarakat terkait kualitas *website* yang ada.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu mengevaluasi *website* pemerintah Kabupaten Banyumas dengan menggunakan metode penilaian *Webqual 4.0* dan metode analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* sehingga nanti dapat dilihat perkembangan terkini terkait *website* pemerintahan dari segi pengguna studi kasus tersebut, yang nantinya hasil akhir penelitian ini akan diserahkan ke Kabupaten Banyumas.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini tentu saja menghasilkan berbagai manfaat baik di berbagai segi, yaitu sebagai berikut :

1. Pada pengembangan bidang ilmu, dengan adanya penelitian ini maka peneliti telah menggunakan beberapa metode yang ada, serta mengujinya. Hal ini juga melanjutkan serta melengkapi dari penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya.
2. Pada manfaat aplikatifnya, dengan adanya penelitian ini maka nantinya pemerintah Kabupaten Banyumas dapat meningkatkan kualitas layanan dan informasi pada *website* tersebut.