

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi yaitu sebuah teknologi yang dapat diterapkan untuk mengolah data, seperti perolehan data, pemrosesan, penyusunan, penyimpanan, hingga menyalahgunakan data di berbagai macam cara untuk membentuk informasi yang berkualitas mencakup informasi yang signifikan, cermat, dan ketepatan waktu yang dapat digunakan sebagai kepentingan pribadi, usaha atau bisnis, dan lembaga atau pemerintah dimana informasi tersebut dapat dimanfaatkan untuk pengambilan keputusan [1]. Perkembangan teknologi informasi mampu memajukan kinerja dan membantu berbagai aspek kegiatan manusia dengan efektif, efisien, dan akurat sehingga mampu menambah produktivitas kerja.

Pemerintah memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) untuk membantu mewujudkan tujuan pelayanan publik dengan menerapkan sistem *e-government*. Kementerian Kominfo mendefinisikan istilah *e-government* sebagai teknologi informasi berbasis aplikasi atau web dan terkoneksi dengan internet dan alat digital lain, yang dikelola oleh pemerintah dengan tujuan menyampaikan informasi secara daring ke masyarakat baik *stakeholder*, badan usaha, lembaga, maupun warga negara [2]. Bank Dunia mengemukakan bahwa istilah *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah yang dapat mengubah interaksi dengan masyarakat, bisnis, dan wilayah pemerintah lainnya, baik pemerintah luar negeri maupun pemerintah daerah. Pemerintah dapat memfasilitasi layanan kepada masyarakat dengan lebih nyaman, dan memberikan informasi-informasi publik secara universal [3]. Pelayanan dengan berbasis *e-government* dapat meningkatkan layanan kepada

masyarakat dan pekerjaan yang dilakukan akan menjadi interaktif, efektif, dan efisien [4].

Salah satu daerah di Indonesia, tepatnya di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu Kabupaten Sleman sudah menerapkan sistem *e-government*. Kabupaten Sleman selalu berupaya melakukan pengoptimalan pelayanan publik melalui *e-government* terintegrasi. Pengembangan dan pengoptimalan pelayanan publik tersebut adalah bagian dari usaha pemerintah Kabupaten Sleman untuk menerapkan Misi dari Kabupaten Sleman. Salah satu misi Kabupaten Sleman yaitu menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dengan memanfaatkan teknologi dalam rangka menaikkan kualitas pelayanan kepada masyarakat [5].

Pemerintah Kabupaten Sleman terus melakukan inovasi untuk membuat dan mengembangkan *e-government*, salah satunya dengan adanya situs web resmi yaitu <http://www.slemankab.go.id>. Hingga saat ini Kabupaten Sleman menciptakan sebuah media untuk komunikasi dan informasi dengan basis internet atau situs web dengan bentuk dan isi yang berbagai macam sesuai dengan tujuan dan fungsi dari tiap lembaga, kecamatan, desa, dan lain-lain. Di dalam basis data sistem <http://slemankab.go.id> sudah terdapat 17 sub domain kecamatan, 33 sub domain UPT, 57 subdomain kalurahan, 6 sub domain institusi, 4 sub domain layanan, dan 31 sub domain instansi.

Salah satu subdomain yang dapat diakses yaitu <http://disdik.slemankab.go.id>. Situs web tersebut dikelola oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Sleman. Situs web ini terdapat di sub domain instansi yang merupakan situs resmi pemerintah Kabupaten Sleman yang memuat berbagai macam informasi seputar pendidikan. Di dalam situs web tersebut memuat informasi-informasi mulai dari berita acara hingga informasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).

Dengan adanya penerapan *e-government*, dinas pendidikan sebagai pengelola harus mampu menilai dan mengukur tingkat layanan dan tingkat kepuasan pengguna yang mengakses situs web <http://disdik.slemankab.go.id>. Dengan melakukan pengukuran, pihak dinas pendidikan dapat meninjau sejauh mana kualitas layanan tersebut sudah diterapkan, sehingga dapat ditentukan apa saja variabel yang perlu diperbaiki dan apa saja variabel yang sudah tepat. Selain itu pula, didapatkan informasi mengenai tingkat kematangan dari situs web melakukan evaluasi dan perbaikan sehingga layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan tercapainya tujuan utama dari layanan tersebut.

Dalam mengimplementasikan *e-government*, situs web yang diciptakan dan dikembangkan harus berisikan informasi-informasi yang informatif dan efektif, dengan tujuan agar masyarakat sebagai pengguna mudah dalam mengakses dan mengerti isi dari situs web tersebut. Akan tetapi, di setiap saat situs web tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diinginkan sehingga tidak menutup kemungkinan terjadi kesalahan. Pengelola bertanggung jawab untuk melakukan pemantauan, pengecekan, dan pengembangan secara rutin. Selain itu, perlu adanya *feedback* dari pengguna terhadap kualitas situs web dengan memberikan kritik dan saran membangun untuk meningkatkan kualitas layanan.

Sebuah kualitas layanan dapat memenuhi harapan penggunanya, kualitas jasa yang baik mampu meningkatkan laba bagi pencipta dan pengembang sebuah produk tetapi jika kualitas tersebut bersifat buruk, maka akan mendatangkan kerugian [6]. Kualitas layanan adalah kombinasi antara karakteristik dan sifat yang dapat menentukan seberapa jauh keluaran yang dapat memenuhi syarat dari kebutuhan pelanggan [7]. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan pengukuran terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan berdasarkan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Untuk dapat mengukur kualitas layanan sebuah situs web, organisasi atau lembaga perlu menerapkan metode-metode pengukuran yang ada. Beberapa metode telah diciptakan dengan tujuan untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan misalnya seperti ServQual, WebQual, atau E-GovQual. Metode yang sesuai untuk mengukur kualitas situs web pemerintah yaitu menggunakan metode e-GovQual. Metode e-GovQual adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan digital seperti situs web di bidang *e-government* [8].

Penggunaan skala dimensi dalam metode e-GovQual dapat digunakan untuk menganalisa kualitas layanan situs web di bidang *e-government*. Metode e-GovQual dipilih karena mempunyai variabel dimana setiap dimensi penilaiannya mencakup seluruh faktor yang dapat mempengaruhi penilaian kualitas layanan pemerintah yang diakses masyarakat sebagai pengguna. Selain itu, terdapat evaluasi penilaian kualitas layanan untuk mengetahui tingkat pemahaman dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan dari pemerintah. Hal tersebut akan membantu Dinas Pendidikan Kabupaten Sleman dalam melakukan evaluasi, perbaikan, dan pengembangan untuk meningkatkan kualitas layanan situs web <http://disdik.slemankab.go.id>.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan di awal, maka peneliti merumuskan masalah pada penelitian sebagai berikut:

Pihak pengelola belum melakukan dan mengetahui analisis terhadap tingkat kualitas layanan situs web <http://disdik.slemankab.go.id> dalam memenuhi harapan pengguna.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berkaitan dengan latar belakang di atas, maka muncul pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisis tingkat kualitas layanan situs web <http://disdik.slemankab.go.id> menggunakan metode e-GovQual?
2. Apa rekomendasi yang sesuai untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam situs web <http://disdik.slemankab.go.id>?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis kualitas layanan situs web <http://disdik.slemankab.go.id> menggunakan variabel-variabel pada metode e-GovQual.
2. Memberikan rekomendasi yang sesuai untuk meningkatkan kualitas pelayanan situs web <http://disdik.slemankab.go.id>.

1.5. Batasan Masalah

Peneliti menyusun batasan masalah penelitian, agar penelitian ini tetap berfokus pada tujuan penelitian. Batasan penelitian dipaparkan seperti di bawah ini:

1. Penelitian ini hanya melibatkan masyarakat yang mengakses situs web <http://disdik.slemankab.go.id>.
2. Penelitian ini hanya akan menganalisis dan menghasilkan tingkat kualitas layanan situs web <http://disdik.slemankab.go.id>.
3. Hasil rekomendasi disusun berdasarkan pengamatan hasil analisis kualitas layanan situs web <http://disdik.slemankab.go.id>.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang peneliti harapkan dari penelitian ini, yaitu:

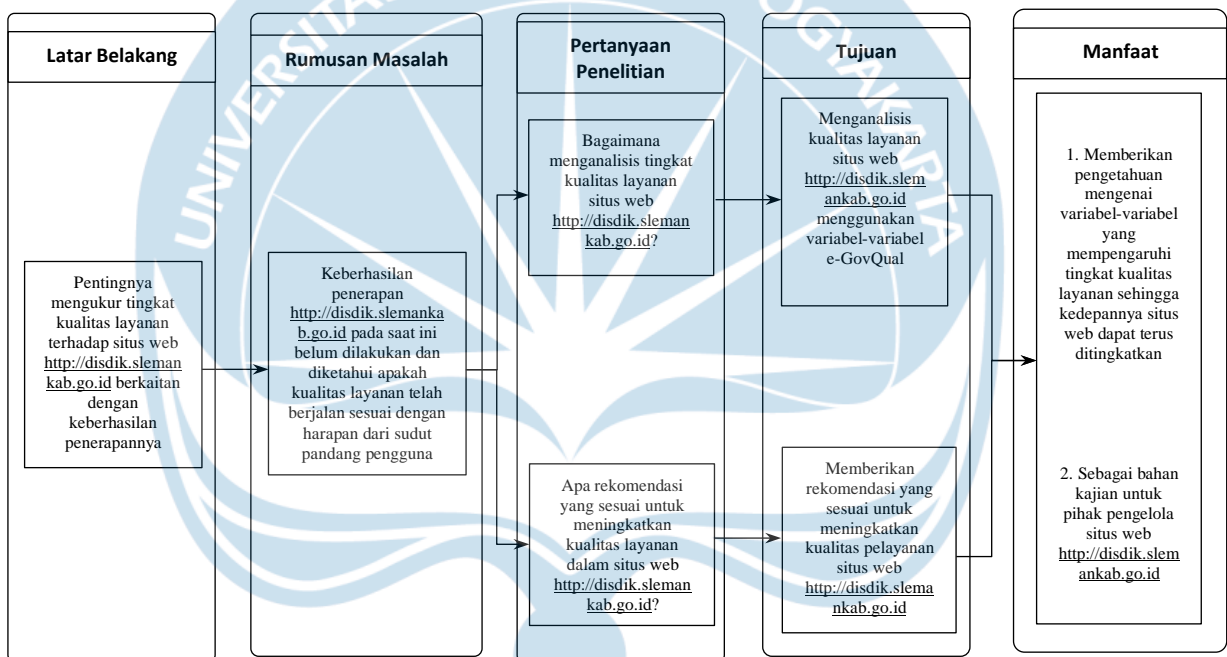
1. Bagi pihak Dinas Pendidikan Kabupaten Sleman
Memberikan pengetahuan mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi tingkat kualitas layanan sehingga kedepannya situs web <http://disdik.slemankab.go.id> dapat terus ditingkatkan.

2. Bagi perkembangan ilmu

Penelitian ini dapat digunakan untuk bahan referensi dalam menambah bahan kajian untuk pihak pengelola situs web <http://disdik.sleankab.go.id>.

1.7. Bagan Keterkaitan

Keterkaitan antara latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan metode penelitian digambarkan seperti pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan