

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan bidang teknologi informasi dan komunikasi yang memungkinkan manusia untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dengan mengandalkan teknologi[1]. Dalam konteks pemerintahan, teknologi informasi telah digunakan dalam berbagai bidang, termasuk pendidikan, kepolisian, kesehatan, militer, dan kementerian[2]. Kementerian pemerintah bertujuan untuk memastikan bahwa setiap daerah di Indonesia mendapatkan manfaat dari kemajuan teknologi dengan membuat berbagai sistem informasi, termasuk *website* pemerintahan[2].

Website pemerintah memiliki tujuan utama untuk memberikan informasi terkait pemerintahan, terutama informasi tentang pemerintahan daerah. Pemerintah menggunakan sistem informasi *website* untuk membangun dan memenuhi konsep E-Government sesuai dengan peraturan INPRES No.03/2003 [3]. E-Government mencakup penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah untuk mendukung keterbukaan informasi kepada masyarakat sesuai dengan UU No.04/2008 [4] tentang keterbukaan informasi publik. Melalui *website*, pemerintah dapat menjalin hubungan baik dengan masyarakat dan membangun kepercayaan dengan memahami kebutuhan dan kemauan mereka.

Dalam Kabupaten Malinau, *website* pemerintahan Kabupaten Malinau telah dibuat sebagai portal berita bagi masyarakat dengan tujuan informasi agar informasi yang perlu disampaikan ke masyarakat dengan mudah disebarluaskan *website* ini dapat dikunjungi dengan alamat web www.malinau.go.id. Namun, belum ada penelitian yang mengukur tingkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) terhadap *website* tersebut. Oleh karena itu, pengukuran *website* ini dilakukan menggunakan variabel dari metode *WebQual 4.0* yang berfokus pada persepsi pengguna untuk menilai kualitas *website* yang menilai pada kegunaan, kemudahan penggunaan, keinformatifan, dan kepercayaan [5].

Dalam penelitian ini juga, penulis menggarisbawahi pentingnya *monitoring* dan evaluasi yang telah dilakukan terhadap *website* pemerintahan

kabupaten Malinau setiap tahun[6]. Hal ini sesuai dengan rencana induk yang telah ditetapkan dalam Sistem Pemerintahan berbasis Elektronik (SPBE). Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat mengurangi beban pemerintahan Kabupaten Malinau dalam mengukur kualitas *website* dari perspektif pengguna atau masyarakat Kabupaten Malinau[7], sehingga pengukuran yang dilakukan dapat berdampak positif dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi dan solusi yang spesifik dan terukur untuk memperbaiki masalah yang dihadapi oleh *website* pemerintahan kabupaten Malinau. dengan meningkatkan kualitas *website*, diharapkan dapat memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat, karena melalui media ini, masyarakat dapat berinteraksi secara langsung dengan pemerintah melalui dunia maya tanpa terbatas oleh ruang dan waktu [8].

1.2. Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis menemukan bahwa meskipun *website* pemerintahan Kabupaten Malinau telah memenuhi kebutuhan pengguna dan melakukan evaluasi setiap tahunnya, pengguna *website* tersebut merasa ada banyak area yang perlu dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. terutama karena Malinau merupakan kabupaten terbesar di Kalimantan utara, penting untuk memastikan bahwa *website* pemerintahan tersebut dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh [7]. Oleh karena itu, sebagai *website* pemerintahan Kabupaten Malinau, penting untuk menyediakan informasi yang luas dan memadai yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan masyarakat Malinau

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah ditulis berikut merupakan Pertanyaan penelitian yang dirumuskan oleh peneliti Apa saja faktor yang mempengaruhi *User Satisfaction* terhadap *website*?

1.4. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi dan analisis terhadap faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna dan kepuasan pengguna terhadap *website* pemerintahan Kabupaten Malinau. dalam penelitian ini,

digunakan kerangka evaluasi WebQual 4.0 untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi penting yang perlu diperhatikan dalam pengukuran kualitas website, seperti kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan publik yang disampaikan melalui peningkatan kualitas website pemerintahan Kabupaten Malinau. Hal ini diharapkan dapat mendukung transformasi digital pemerintah di era yang semakin digital

1.5. Batasan Masalah

Dari isi tujuan di atas penulis dapat menuliskan batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Responden yang ditargetkan dalam penelitian ini adalah individu yang berasal dari Kabupaten Malinau dan telah mengakses *website* Pemerintah Kabupaten Malinau.
2. Penelitian ini akan difokuskan pada pengukuran variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* menggunakan metode *WebQual 4.0* variabel terikat yang akan diteliti adalah *User Satisfaction*.
3. Penelitian ini akan dilakukan secara *Online* (daring), sehingga tidak memerlukan kunjungan lapangan atau interaksi langsung dengan responden. Pengumpulan data akan dilakukan melalui kuesioner.

1.6. Manfaat Penelitian

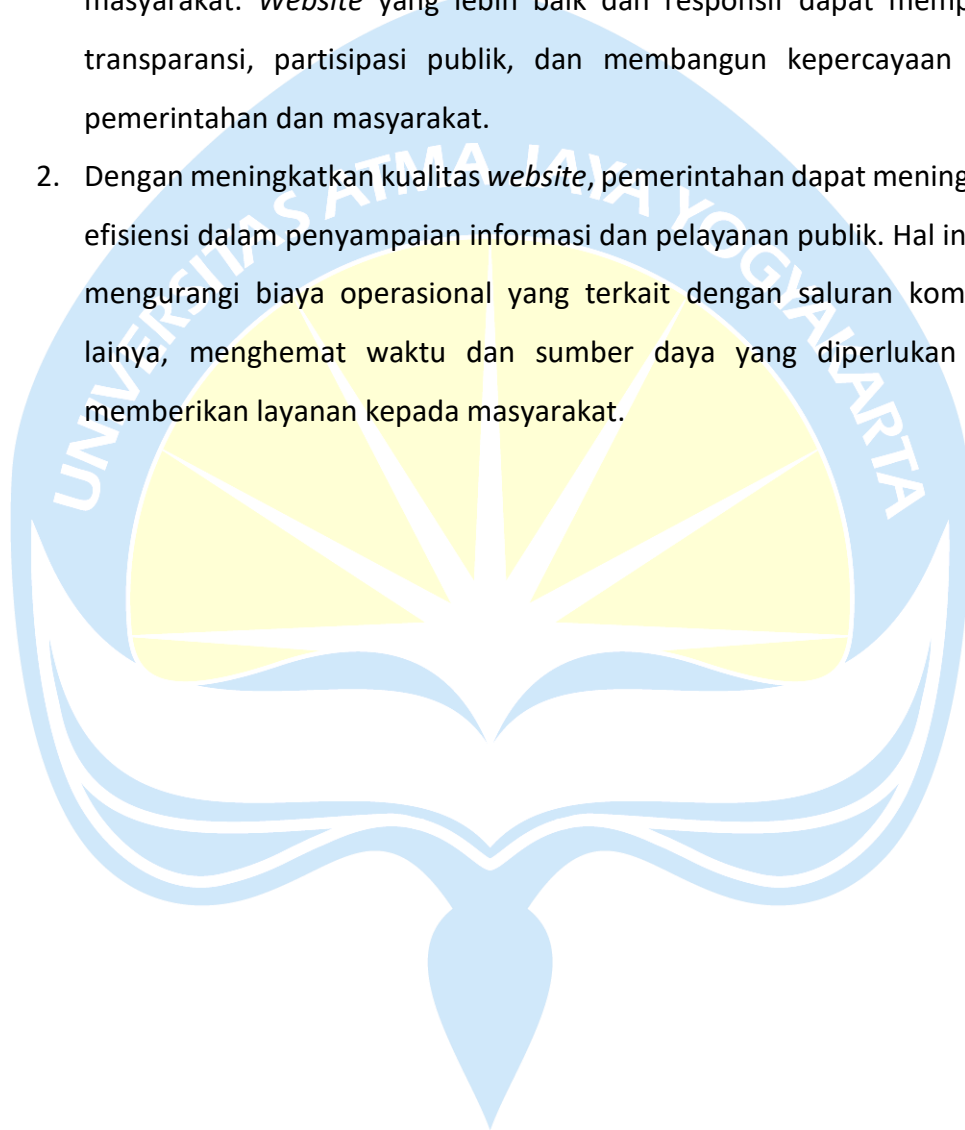
Manfaat dalam penelitian ini dapat dibagikan menjadi sebagai berikut:

- a. Bagi Keilmuan atau Perkembangan Ilmu
 1. Tugas akhir ini dapat memberikan kontribusi pada penelitian pengetahuan dalam bidang pengukuran kualitas *website* pemerintahan. Melalui analisis dan metodologi yang digunakan, dapat diperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai faktor yang mempengaruhi kualitas *website* pemerintahan dan bagaimana pengukuran dapat dilakukan secara efektif.
 2. Dari hasil tugas akhir ini dapat menjadi tambahan dalam literatur akademik terkait dengan pengukuran kualitas *website* pemerintahan. Publikasi dan

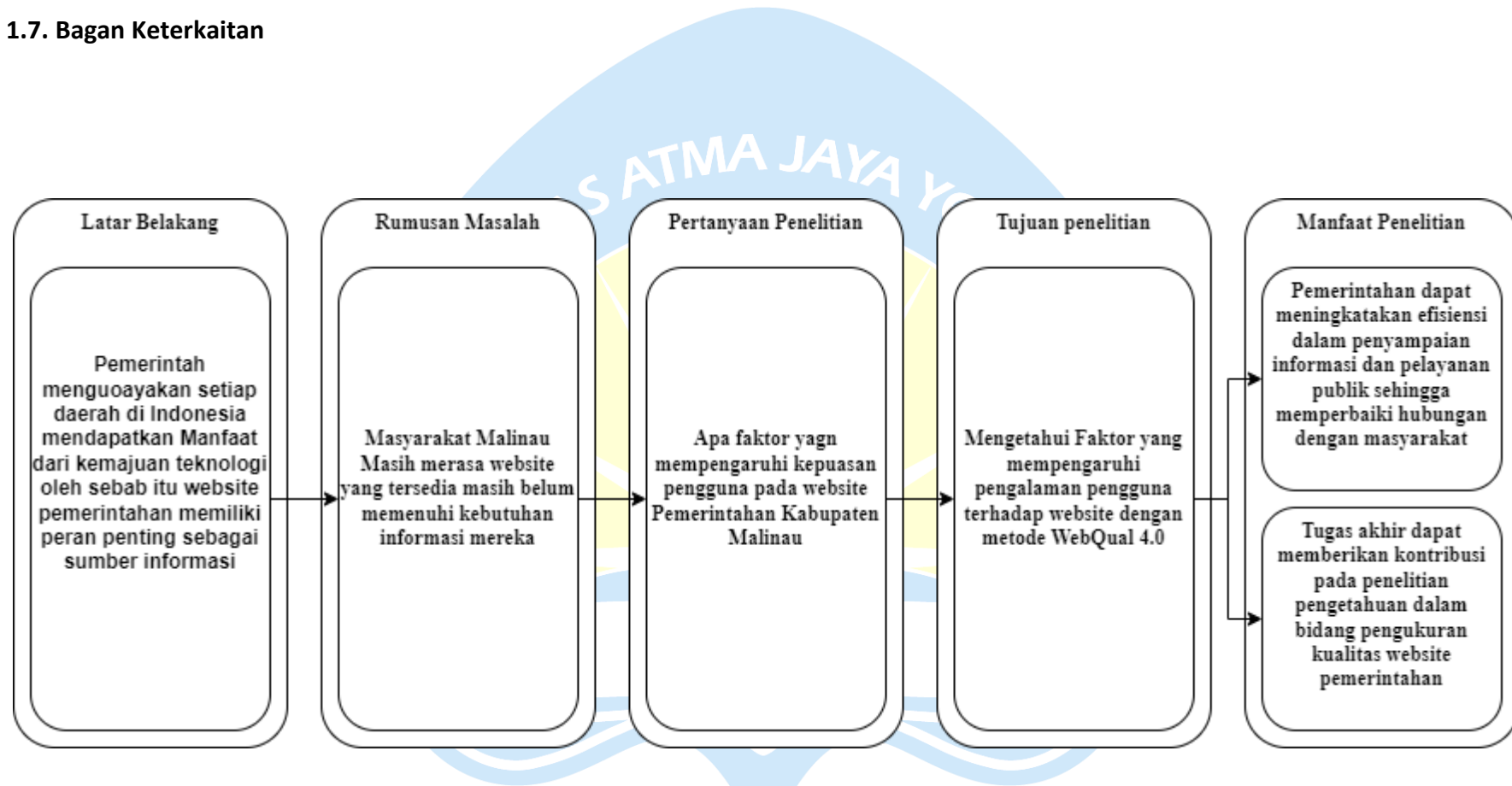
penyebaran hasil tugas akhir ini dapat memperkaya pengetahuan di bidang ini dan menjadi acuan bagi peneliti dan akademisi lain yang tertarik pada topik yang serupa

b. Bagi Pemerintah Kabupaten Malinau

1. Dengan memperbaiki kualitas *website* pemerintahan berdasarkan hasil pengukuran, pemerintah dapat memperbaiki hubungan dengan masyarakat. *Website* yang lebih baik dan responsif dapat memperkuat transparansi, partisipasi publik, dan membangun kepercayaan antara pemerintahan dan masyarakat.
2. Dengan meningkatkan kualitas *website*, pemerintahan dapat meningkatkan efisiensi dalam penyampaian informasi dan pelayanan publik. Hal ini dapat mengurangi biaya operasional yang terkait dengan saluran komunikasi lainnya, menghemat waktu dan sumber daya yang diperlukan dalam memberikan layanan kepada masyarakat.



1.7. Bagan Keterkaitan



Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan