

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini semakin pesat, dilihat dari banyak komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan atau individu untuk saling tukar informasi. Pertukaran informasi dapat terjadi karena adanya teknologi yang diciptakan oleh para peneliti-peneliti di Dunia. Penelitian dibidang teknologi informasi dan komunikasi setiap hari mengalami perkembangan yang signifikan. Untuk dapat melakukan pertukaran data atau informasi maka diperlukan suatu aplikasi sebagai penghubung kepada pengguna.

Upaya pengembangan *E-Government* di Indonesia telah dimasukkan ke dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003. *E-Government* dilakukan untuk memperbaiki sistem manajemen dan tata cara kerja pada lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Tujuannya untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah serta memperluas partisipasi seluruh lapisan masyarakat, LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat), Organisasi Pemuda, Mahasiswa, SKPD OKU Selatan dan tenaga pendidik yang memiliki kepentingan terhadap layanan *website* Pemerintah Kabupaten OKU Selatan. Selain itu, pemanfaatan *E-Government* bertujuan untuk menciptakan *good governance*. Pemerintah Kabupaten OKU Selatan sudah menerapkan *e-Government* dengan membangun *website* sebagai media pelayanan publik. Namun, sampai saat ini *website* Pemerintah Kabupaten OKU Selatan belum

pernah dilakukan analisis kualitas. Analisis kualitas merupakan salah satu upaya untuk melakukan pengembangan dan perbaikan sistem. Dengan dianalisisnya *website* Pemerintah Kabupaten OKU Selatan diharapkan mampu memberikan kemudahan pada seluruh masyarakat dalam memperoleh informasi publik tentang semua proses perencanaan dan pelaksanaan anggaran pemerintahan. Sehingga mampu untuk mengefektifkan penerapan *E-Government* untuk mendukung manajemen birokrasi secara modern dan meningkatkan pengimplementasian open *E-Government* pada instansi pemerintah.

E-Government merupakan suatu pemanfaatan teknologi informasi, baik internet maupun non-internet, untuk menyediakan pelayanan yang lebih nyaman, efektif dan efisien terhadap warga dan organisasi atas informasi dan pelayanan pemerintah yang berbasis internet, seperti portal, *website*, *email*, *blog*, dan lain-lain (Mentri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2015). Untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan *E-Government* di Pemerintah Kabupaten OKU Selatan diperlukan sebuah analisis kualitas dengan menggunakan dimensi *E-GovQual*. *E-GovQual* dilakukan dengan pengonseptualisasian dan pengukuran skala beberapa item untuk mengukur kualitas layanan *E-Government* dimana masyarakat mencari informasi atau layanan. *E-GovQual* memiliki 6 dimensi yaitu *Ease Of Use* (kemudahan pengguna), *Trust* (kepercayaan), *Funcionality Of The Interaction Environment* (fungsional dari interaksi lingkungan), *Reability* (keandalan), *Content And Appearence Of Information* (isi dan tampilan informasi), *Citizen Support* (pendukung) (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) Tiap dimensi *e-GovQual* memiliki atribut untuk menilai kualitas *E-Government*, namun tidak semua item atribut dimensi dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan situs

pemerintah *E-Government*. Kualitas layanan *E-Government* yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna, dapat dilihat dengan penilaian masyarakat pengguna mengenai *website E-Government* berdasarkan dimensi *E-GovQual*. Dengan adanya penilaian dari pengguna *website* Pemerintah Kabupaten OKU Selatan, maka akan diketahui fitur *website* apa saja yang sudah baik atau fitur yang masih memerlukan perbaikan.

Berdasarkan pembahasan diatas maka peneliti yang tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi, maka penelian skripsi ini diberi judul "Analisis Kualitas *Website* Pemerintah Daerah dengan Menggunakan *E-GovQual* (studi kasus : Pemerintah Kabupaten OKU Selatan)".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana mengetahui kualitas *website* Pemerintah Daerah Kabupaten OKU Selatan sebagai media pelayanan publik dengan menggunakan *E-GovQual*?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas, terarah, dan sesuai dengan yang diharapkan, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini. Penelitian yang dilakukan berfokus pada:

1. Mengukur kualitas *website* Pemerintah Daerah Kabupaten OKU Selatan.

2. Metode *E-GovQual* terdiri dari *Effeciency* (efesiensi), *Trust* (kepercayaan), *Reliability* (keandalan) dan *Citizen support* (pendukung).

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui kualitas *website* Pemerintah Daerah Kabupaten OKU Selatan dengan menggunakan *E-GovQual*.

1.5 Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pihak pengembang untuk memperbaiki kualitas *website* Pemerintah Daerah Kabupaten OKU Selatan.
2. Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna agar tercapainya kepuasan pengguna terhadap kualitas Website Pemerintah Kabupaten OKU Selatan.