

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi kini telah menjadi bagian dari kehidupan manusia. Kemajuan yang begitu pesat, membuat sebagian besar proses bisnis dalam suatu perusahaan maupun instansi memanfaatkan teknologi informasi sebagai upaya dalam melakukan pengembangan proses bisnis dan mempertahankan eksistensinya. Teknologi Informasi yang berperan besar dalam merealisasikan hal tersebut adalah internet. Saat ini, internet telah berkembang menjadi sarana komunikasi dan pertukaran informasi yang cepat dan efektif, sehingga dengan internet, setiap orang dapat melakukan komunikasi dan pertukaran informasi kapanpun juga dimanapun. Salah satu wujud dari pemanfaatan internet yaitu dengan hadirnya *website*.

Pembangunan *website* bagi pemerintah daerah di Indonesia merupakan implementasi dari Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *E-Government*.

Adapun instansi yang menerapkan konsep dari *e-Government* tersebut adalah Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat. *Website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat dengan alamat *website* [dinkes.kalbarprov.go.id](http://dinkes.kalbarprov.go.id) berfungsi untuk memberikan informasi mengenai profil dan publikasi data serta layanan publik dari Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat yang diharapkan dapat membantu masyarakat sebagai pengguna *website* untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Namun, dalam pemanfaatan *website* tersebut tidak semua masyarakat sebagai pengguna memiliki penilaian yang baik terhadap *website*, diantaranya pelayanan pengaduan masyarakat oleh pengelola *website* yang kurang responsif, kemudian *loading website* yang sangat lama ketika diakses sehingga pengguna merasa tidak

efektif dan ragu untuk kembali mengakses *website*. Pada dasarnya, *website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat ini merupakan *website* pemerintahan yang digunakan oleh sebagian besar masyarakat dalam memperoleh data dan informasi terkait kesehatan, sehingga penilaian terhadap kualitas *website* sangat penting untuk dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan dari *website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat.

Dari hasil wawancara, diperoleh informasi bahwa belum adanya penelitian yang dilakukan untuk mengukur kualitas *website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat setelah *website* dirilis, oleh karena itu pihak pengelola belum mengetahui tingkat kualitas *website* tersebut. Kualitas *website* pemerintah yang baik dinilai tidak hanya dari sudut pandang pemerintah, tetapi juga dari sudut pandang masyarakat sebagai penggunanya.

Menurut Papadomichelaki & Mentzas (2012), konsep awal *E-GovQual* terdiri dari beberapa atribut yang dikelompokkan menjadi enam dimensi. Dari keenam dimensi tersebut, kemudian diturunkan menjadi empat dimensi final yaitu *Efficiency* (Efektivitas), *Trust* (Kepercayaan), *Reliability* (Keandalan) dan *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat). Dimensi dalam *E-GovQual* inilah yang akan digunakan untuk mengukur kualitas layanan *website* dengan menggunakan indikator yang ada didalamnya sebagai variabel pengukuran dalam penelitian.

Untuk mengidentifikasi secara lebih spesifik indikator yang menjadi fokus utama untuk dilakukan perbaikan dalam memenuhi harapan pengguna, digunakan metode analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yang akan mengidentifikasi faktor penting yang harus diperbaiki, dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya dilihat dari persepsi (*performance*) dan harapan pengguna (*importance*) terhadap *website* tersebut.

Hal ini mendorong untuk dilakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Kualitas Website Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA)**”, agar dapat diketahui kualitas dari *website* tersebut.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana cara menilai kualitas layanan *e-Government* pada *website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat?
2. Bagaimana menentukan tingkat kualitas layanan *e-Government* pada *website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat?
3. Bagaimana bentuk hasil penelitian yang diberikan kepada Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat setelah dilakukan pengukuran terhadap kualitas layanan *e-Government* pada *website* dengan metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Melakukan analisis terhadap kualitas *website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat berdasarkan persepsi dan harapan pengguna dengan pendekatan *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Menggunakan hasil analisis dari *Importance Performance Analysis* (IPA) berupa indikator yang perlu dijadikan prioritas untuk diperbaiki dan juga yang harus dipertahankan kualitasnya.
3. Memberikan saran dan rekomendasi berdasarkan pengukuran kualitas *website* dengan variabel *E-GovQual* dan hasil analisis dari *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk perbaikan *website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat kedepannya.

### **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah berikut ini diperlukan agar pembahasan lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai:

1. Penelitian ini dilakukan pada *website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat dengan alamat *website* [dinkes.kalbarprov.go.id](http://dinkes.kalbarprov.go.id).
2. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan pendekatan *E-GovQual* dengan variabel *Efficiency*, *Trust*, *Reliability* dan *Citizen Support*.
3. Penelitian ini juga menggunakan metode *Importance Performance Analysis*

(IPA) untuk mengidentifikasi secara lebih spesifik indikator yang menjadi fokus utama untuk dilakukan perbaikan dalam memenuhi harapan pengguna.

4. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner.
5. Responden penelitian adalah masyarakat Kalimantan Barat yang pernah mengakses *website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat.
6. *Tools* untuk pengujian validitas dan reliabilitas yaitu menggunakan JASP.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat  
Memperoleh rekomendasi terkait indikator dalam perbaikan *website* sebagai bahan evaluasi yang dapat memudahkan pengelola dalam meningkatkan kualitas *website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat.
2. Bagi Peneliti  
Mengetahui cara pengukuran kualitas *website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat dengan metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA), menambah wawasan dan pengetahuan, serta melatih kesabaran dalam menjalankan segala rangkaian proses dalam hal kepenulisan.
3. Bagi Bidang Ilmu Sistem Informasi  
Memberikan masukan dan bahan informasi terkait analisis kualitas *website* untuk penelitian selanjutnya dengan menjadikannya sebagai arsip jurusan Sistem Informasi.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, akan dibagi menjadi lima bab dan disetiap bab akan terdapat lagi sub-bab didalamnya, secara singkat akan diuraikan sebagai berikut:

## BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang deskripsi umum dari tugas akhir yang meliputi Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Batasan masalah, Manfaat

Penelitian dan Sistematika Penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini, peneliti membahas teori-teori yang memiliki keterkaitan dengan pembahasan mengenai analisis kualitas *website*. Diantaranya meliputi definisi analisis, kualitas layanan, *website*, kualitas *website*, *e-Government*, *E-GovQual*, dan lain-lain, juga beberapa penelitian terdahulu.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan tentang metodologi yang digunakan dalam penelitian yang tertuang dalam kerangka kerja penelitian.

## **BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Bab ini membahas mengenai tahapan analisis dan perancangan dimensi dan indikator *E-GovQual*, melakukan pembuatan kuesioner dengan pernyataan yang diadaptasi dari *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas hasil analisis yang meliputi hasil uji validitas dan reliabilitas, hasil pengolahan data, hasil pembahasan mengenai kualitas *website* yang diukur menggunakan variabel *Efficiency* (Efektivitas), *Trust* (Kepercayaan), *Reliability* (Keandalan) dan *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat), kemudian pemetaan pada kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) serta Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis.

## **BAB VI PENUTUP**

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran terkait hasil pelaksanaan penelitian mengenai kualitas *website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat.