BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan saat ini semakin pesat, khususnya pada inovasi pengelolaan data informasi yang telah diimplementasikan oleh pemerintahan pusat sampai dengan pemerintah daerah sehingga mempermudah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang sifatnya tidak bisa dimiliki (Kurniawan, 2022). Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Mustanir, 2022). Jadi, Pelayanan publik bisa diartikan sebagai memberikan pelayanan atau melayani kebutuhan masyarakat yang memiliki keperluan terhadap suatu organisasi tertentu dengan tata cara dan aturan yang sudah ditetapkan oleh organisasi itu. Kabupaten Sekadau merupakan kota yang berdiri sendiri sejak tahun 2003, dimana Kota Sekadau yang sekarang sudah menjadi Kabupaten Sekadau adalah daerah hasil dari pemekaran Kabupaten Sanggau. Untuk mempermudah pemerintah Kabupaten Sekadau dalam melakukan segala bentuk pelayanan kepada masyarakat, pemerintah Kabupaten Sekadau melalui Dinas Kominfo Kabupaten Sekadau menyediakan *website* yang dapat diakses melalui *sekadaukab.go.id*. Kabupaten Sekadau adalah kabupaten yang sudah menerapkan pelayanan berbasis sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dengan menggunakan teknologi data, yang sekarang segala bentuk pelayanannya, dilakukan secara otomatis tanpa dilakukan secara manual sehingga tidak memerlukan waktu yang banyak. Saat ini, permasalahan yang terjadi berdasarkan hasil *survey* yaitu tampilan dari *website* tidak memenuhi apa yang diharapkan oleh pengguna, content yang disajikan oleh *website* juga belum bisa memenuhi apa yang pengguna harapkan, informasi yang di berikan juga belum

memenuhi harapan pengguna dari segi konsistensinya, dan beberapa fitur yang disediakan juga masih mengalami error ketika akan di akses. Berdasarkan permasalahan diatas dapat disimpulkan bahwa harapan dari pengguna terhadap *website* ini yaitu memiliki tampilan yang menarik, *content* yang disajikan menarik, informasi yang yang diberikan harus sesuai dengan waktu dan fakta yang terjadi, serta fitur yang disediakan harus bisa diakses dan jika ada fitur yang tidak bisa diakses harusnya dinonaktifkan terlebih dahulu sampai dengan fitur tersebut siap untuk digunakan. Atas dasar inilah perlu dilakukannya pengukuran kualitas *website* agar dapat dijadikan sebagai bahan untuk melakukan perbaikan.

Sebagai salah satu kabupaten yang sudah menerapkan sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau teknologi informasi, Kabupaten Sekadau sadar akan pentingnya mengukur kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga apa yang sudah dibangun tidak dibiarkan begitu saja dan tidak sia-sia. Untuk melihat apakah kualitas pelayanan yang diberikan *website* pemerintahan Kabupaten Sekadau sesuai dengan harapan pengguna, perlu dilakukan pemeriksaan layanan. Dalam pengujian ini *End User Computing Satisfaction (EUCS)* berguna untuk menilai tingkat kepuasan pengguna *website*, untuk mengukur kualitas dari perangkat lunak menggunakan metode *McCall*. Sedangkan untuk menentukan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja sistem menggunakan metode *IPA (Importance Performance Analysis)*. Dari uraian permasalahan ini, maka dilakukan penelitian berjudul “Pengukuran Kualitas *Website* Pemerintah Kabupaten Sekadau Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *McCall*”. Dengan adanya pengukuran kualitas *website* ini diharapkan dapat membantu pihak pemerintahan Kabupaten Sekadau dalam meningkatkan kualitas pelayanannya serta memberikan saran atau rekomendasi untuk melakukan perbaikan kualitas *website* Pemerintah Kabupaten Sekadau.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara menilai kualitas pelayanan pada *website* pemerintah Kabupaten Sekadau agar dapat memenuhi harapan para pengguna yang menggunakan *website* tersebut ?
2. Bagaimana hasil pengukuran kualitas pelayanan pada *website* pemerintah Kabupaten Sekadau menggunakan Metode *McCall* dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk meningkatkan kualitas layanannya?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pengukuran kualitas layanan pada *website* pemerintah Kabupaten sekadau menggunakan Metode *McCall* dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Memberikan rekomendasi perbaikan dengan merujuk pada Metode *McCall* dan pemetaan variabel kedalam tingkat kepentingan dan tingkat kinerja berdasarkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah didalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Melakukan pengukuran kualitas pelayanan *website* pemerintah Kabupaten Sekadau dari persepsi pengguna.
2. Metode *McCall* digunakan untuk menentukan nilai kualitas *website*.
3. *Output* pada penelitian ini yaitu rekomendasi perbaikan pada *website* agar dapat memenuhi harapan pengguna berdasarkan Metode *McCall* dan hasil dari pemetaan diagram kartesius menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).
4. Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) hanya digunakan untuk memetakan variabel kedalam kuadran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dan memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan

pemeetaan diagram kartesius.

5. Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) hanya digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Pengguna

Menambah ilmu dan wawasan tentang bagaimana cara melakukan pengukurankualitas pelayanan *website* menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *McCall*.

2. Bagi Lingkungan

Mempermudah pihak pemerintah Kabupaten Sekadau dalam melakukan perbaikan kualitas layanan berdasarkan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan rekomendasi dari *McCall* dalam peningkatan kualitas pelayanan.

3. Bagi Bidang Keilmuan

Menambah pengetahuan dan wawasan tentang bagaimana cara pengukuran kualitas pelayanan *website* menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan peningkatan kualitas pelayanan menggunakan *McCall*.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Bab pertama berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini menjelaskan tentang uraian-uraian teori yang berkaitan dengan topik penelitian, seperti kualitas layanan, kualitas layanan sistem informasi, kualitas proses, kualitas sistem, Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan Metode *McCall*. Selanjutnya akan dibahas

tentang penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penyusunan skripsi.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah sistematis dalam melakukan penelitian sehingga dapat menjawab tujuan dari pokok pembahasan. Terdiri dari skema penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan yang terakhir metode analisis data.

BAB IV Analisis dan Perancangan

Bab ini menjelaskan tahapan analisis perancangan kualitas layanan sistem informasi pemerintah Kabupaten Sekadau dengan menggambarkan dimensi kualitas layanan sistem informasi ke dalam dimensi Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), sehingga bisa diketahui tingkah kepuasan pengguna dan Metode *McCall* untuk menentukan instrumen kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan sistem informasi pemerintah Kabupaten Sekadau.

BAB V Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil dan pembahasan dari penyebaran kuesioner yang digunakan untuk menentukan validitas dan reabilitas menggunakan *tools* statistik, selanjutnya melakukan penyebaran kuesioner untuk mengukur kualitas pelayanan sistem informasi pemerintah Kabupaten Sekadau. Kemudian mengumpulkan data dan dilanjutkan dengan menganalisis data kuesioner sehingga mendapatkan hasil dan memberikan usulan perbaikan layanan sistem informasi pemerintah Kabupaten Sekadau berdasarkan sudut pandang responden.

BAB VI Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan serta saran-saran yang telah diuraikan untuk penelitian berikutnya.