

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam upaya meningkatkan pelayanan dan mempercepat penyebaran informasi kepada masyarakat dan antar lembaga pemerintahan, Pemerintah Indonesia menerapkan kebijakan melalui keputusan Presiden (2003) dan keputusan Menkominfo (2015) untuk mengimplementasikan dan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam bidang *E-Government* yang terintegrasi, mulai dari tingkat pemerintah daerah hingga ke pusat. Kebijakan tersebut diperkuat dengan Peraturan Presiden Nomor 95 (2018) yang mengatur tentang penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Peraturan tersebut memuat aturan tata kelola, manajemen, layanan, rencana induk nasional, arsitektur, peta rencana, proses bisnis, infrastruktur, pusat data, jaringan intra, sistem penghubung layanan, aplikasi, keamanan, audit dan instansi yang menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Kebijakan itu dibuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat melalui penerapan *E-Government* yang disediakan pemerintah menjadi lebih baik. Kualitas layanan (*Service Quality*) merupakan seberapa besar selisih antara kenyataan dengan harapan pengguna atas pelayanan yang mereka dapatkan (Mirnasari, 2013). Hal tersebut sesuai dengan pendapat (Tjiptono & Chandra, 2016) bahwa kualitas

layanan dapat diimplementasikan dengan cara memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang disertai dengan penyampaian informasi yang tepat agar harapan pelanggan dengan layanan yang diberikan selaras. Ada dua faktor dalam pengukuran kualitas pelayanan yaitu kinerja pelayanan dan pelayanan yang diharapkan pelanggan (Mirnasari, 2013).

E-Government (Electronic Government) di Indonesia dikenal dengan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) yaitu pemanfaatan teknologi informasi pada instansi pemerintah sebagai sarana penyebaran informasi dan pelayanan bagi masyarakat yang berkaitan dengan urusan pemerintahan. Tujuannya adalah untuk memperbaiki sistem manajemen dan tata kerja pada lingkungan pemerintahan sehingga tercipta *good governance* (Saputra dkk., 2018).

Website pemerintah merupakan salah satu media layanan *E-Government* yang dibangun dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (Wicaksono et al., 2012), sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi, layanan dan lain-lain (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). *Website* merupakan salah satu layanan informasi yang menggunakan *hyperlink* yang memudahkan pengguna saat melakukan pencarian informasi dan data (Zulkifli, 2005).

Salah satu instansi pemerintah yang menerapkan *E-Government* dalam pelayanan masyarakat adalah pemerintah daerah Kabupaten Manggarai Barat, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Di Kab. Manggarai Barat terdapat beberapa layanan pemerintah yang berbasis *E-Government*, salah satunya yaitu *website* utama pemerintah yang dapat diakses melalui link [https://www. manggarai barat](https://www.manggarai-barat)

kab.go.id. Melalui *website* ini, pemerintah Kab. Manggarai Barat memberikan informasi dan layanan kepada masyarakat dan setiap instansi pemerintahan seperti: Perencanaan, Keuangan Daerah, Pelaporan, Agenda Kegiatan Bupati dan Wakil Bupati, Informasi *Event* dan informasi lainnya yang dibutuhkan masyarakat.

Hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi terhadap kualitas *website* utama Pemerintah Kab. Manggarai Barat. Berdasarkan pengamatan dan observasi peneliti pada *website* terdapat beberapa kekurangan yakni informasi yang disajikan hanya secara garis besar dan tidak detail, sehingga membutuhkan penjelasan kembali terkait informasi tersebut. Dari aspek antarmuka, penggunaan warna masih belum tepat, seperti penggunaan warna *font* pada menu yang menyerupai warna latar belakang menu, sehingga berpeluang menyulitkan pengguna yang mempunyai keterbatasan dalam penglihatan. Selain itu, dari segi aspek fungsional *website* masih belum berjalan dengan maksimal seperti terdapat beberapa fitur yang belum bisa diakses dan beberapa fitur lagi hanya menampilkan halaman kosong yang berkonsekuensi langsung pada kualitas layanan informasi yang disampaikan kepada masyarakat. Untuk memperkuat hasil analisis dan observasi tersebut di atas, perlu dilakukan analisis lebih lanjut dengan melakukan evaluasi terhadap *website* tersebut dengan tujuan untuk memperoleh perspektif masyarakat sebagai pengguna.

Evaluasi merupakan bagian dari upaya untuk melakukan pengembangan dan perbaikan kualitas layanan (Arif, 2016). Selain itu, evaluasi terhadap *website* utama Pemerintah Kab. Manggarai Barat didasari oleh Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 yang menegaskan bahwa perlu adanya evaluasi yang berkelanjutan terhadap *E-Government* dengan tujuan untuk mencapai penerapan teknologi

informasi yang baik. Kualitas layanan *E-Government* yang dirasakan oleh pengguna, dapat diukur dengan menggunakan dimensi *E-govQual* (Wahyudi et al., 2017). Kualitas layanan *website* pemerintah Kab. Manggarai Barat diukur dengan menggunakan metode *E-Government Quality (E-GovQual)*. Penggunaan metode *E-GovQual* karena sesuai dengan permasalahan yang ada, yakni penilaian terhadap layanan *E-Government* yang memiliki atribut pada setiap dimensi penilaiannya dan mencakup semua faktor yang mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna (Wahono, 2017).

Pada proses evaluasi kualitas layanan *E-Government* menerapkan atribut-atribut penilaian dari enam kriteria penilaian metode *E-GovQual*. Kriteria penilaian *E-GovQual* terdiri dari: kemudahan penggunaan, kepercayaan, fungsional dari interaksi lingkungan, keandalan, isi dan tampilan informasi, dan pendukung (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Atribut penilaian *E-GovQual* digunakan sebagai acuan dalam proses pengumpulan data untuk menemukan persepsi dan harapan pengguna terhadap layanan *website*. Hasil pengukuran *E-GovQual* berupa nilai kesenjangan antara kinerja pelayanan dengan harapan pengguna *website* (Napitupulu, 2016). Nilai tingkat kesenjangan (*gap*) yang didapatkan akan memperlihatkan atribut dimensi *E-GovQual* yang memiliki nilai tingkat kesenjangan paling tinggi dan paling rendah.

Untuk mengidentifikasi atribut-atribut *E-GovQual* yang perlu diberikan rekomendasi perbaikan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode IPA digunakan untuk mengukur kualitas sebuah layanan dari segi pengguna berdasarkan pada tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja

(*performance*) yang dianalisis melalui penilaian tingkat kesesuaian dan analisis kuadran (Napitupulu, 2016). Kesesuaian antara kinerja pelayanan dengan harapan yang diinginkan pengguna *website* dihitung menggunakan analisis kesesuaian. Kemudian untuk menemukan atribut-atribut penilaian metode *E-GovQual* yang perlu mendapatkan rekomendasi perbaikan diidentifikasi menggunakan analisis kuadran. Hasil analisis kuadran pada penelitian ini berfokus pada kuadran 1 dan kuadran 3 (Martilla & James, 1977). Secara umum analisis pada kuadran 1 memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerja yang dirasakan pengguna rendah, sehingga menjadi prioritas utama perbaikan. Selain itu, pada kuadran 3 merupakan atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama rendah, sehingga dapat menjadi prioritas rendah untuk diperbaiki.

Atribut *E-GovQual* yang terletak pada kuadran 1 dan kuadran 3 dari hasil analisis kuadran dikelompokkan pada beberapa prinsip umum metode *heuristic* yang sesuai. *Heuristic evaluation* yaitu rekayasa kegunaan metode untuk mengidentifikasi masalah dalam desain antarmuka sebuah sistem yang kemudian menjadi bagian proses desain *iterative* dalam (Wasiati & Sudarmanto, 2022). Hasil penggolongan analisis kuadran ke dalam prinsip *heuristic* digunakan sebagai dasar untuk menemukan rekomendasi perbaikan secara optimal yang melibatkan *expert judgement* atau *evaluator*. *Evaluator* memberikan penilaian terhadap atribut-atribut rekomendasi perbaikan dari hasil analisis kuadran berdasarkan tingkat keparahan masalahnya. Penilaian tersebut ditentukan dengan menggunakan *severity rating*. *Severity rating* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur tingkat keparahan masalah *usability* yang ditemukan saat melakukan evaluasi *website*

dengan metode *heuristic* (Nielsen, 1994). Semakin tinggi nilai *severity* yang ditentukan pada suatu permasalahan berdasarkan prinsip *heuristic*, maka semakin tinggi pula keharusan permasalahan tersebut untuk cepat diatasi. Hasil penilaian *severity rating* akan ditemukan fitur mana saja yang perlu diperbaiki pada *website* utama Pemerintah Kab. Manggarai Barat berdasarkan tingkat keparahan masalahnya.

Hasil akhir dari proses penilaian *severity rating* yang dilakukan tentu akan menemukan banyak rekomendasi perbaikan yang mungkin tidak semua harus diimplementasikan pada tahap implementasi perbaikan. Sehingga pada tahap akhir evaluasi, perlu juga dilakukan validasi terhadap keseluruhan daftar rekomendasi perbaikan yang dihasilkan. Validasi dapat dilakukan melalui kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan pengelola *website* utama Pemerintah Kab. Manggarai barat. FGD merupakan suatu metode yang didefinisikan sebagai suatu proses pengumpulan informasi mengenai suatu permasalahan tertentu yang sangat spesifik melalui diskusi kelompok (Farida, 2016). Hasil dari FGD adalah data kualitatif terkait daftar rekomendasi perbaikan akhir yang akan harus diimplementasikan.

Hasil validasi melalui *Focus Group Discussion* (FGD) menjadi acuan untuk mendesain perbaikan *website*. Proses desain perbaikan *website* utama Kab. Manggarai Barat mengadopsi beberapa tahapan pengembangan sistem yang dilakukan oleh Putra, Sabilla, dan Natasia (2020), yaitu setelah mendapatkan validasi rekomendasi perbaikan, langkah selanjutnya membuat *prototyping*. *Prototype* dibangun berdasarkan keputusan perbaikan pada tahap FGD. Hasil yang diperoleh pada tahap ini merupakan *prototype* rancangan tampilan *website* yang

dapat dijadikan sebagai usulan rekomendasi perbaikan *website* utama pemerintah Kab. Manggarai Barat. Setelah membangun *prototype*, tahap selanjutnya peneliti memberikan hasil *prototype* tersebut kepada pihak-pihak pemerintah Kab. Manggarai Barat sebagai bahan referensi pengembangan *website*.

Dari latar belakang di atas dilakukan pengukuran kualitas layanan *website* utama pemerintah Kab. Manggarai menggunakan teknik analisis *E-GovQual* untuk menganalisa kesenjangan antara harapan dengan kondisi layanan yang ada, menerapkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui kesesuaian antara persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas layanan *website* serta menggunakan *heuristic evaluation* untuk menemukan tindakan perbaikan yang tepat terhadap faktor penentu kualitas layanan. Dari evaluasi tersebut diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam proses pengembangan *website* dalam meningkatkan kualitas layanan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan paparan dalam latar belakang penelitian ini, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sehubungan dengan evaluasi kualitas *website* utama Pemerintah Kab. Manggarai Barat, sebagai berikut.

1. Ditemukan masalah pada aspek antarmuka *website* seperti penggunaan warna *font* pada menu yang menyerupai warna latar belakang menu, sehingga berpeluang menyulitkan pengguna yang mempunyai keterbatasan dalam penglihatan.

2. Beberapa aspek fungsional belum berjalan dengan maksimal, terdapat beberapa fitur yang belum bisa diakses dan beberapa fitur lagi hanya menampilkan halaman kosong yang berkonsekuensi langsung pada kualitas layanan informasi yang disampaikan kepada pengguna *website* utama Pemerintah Kab. Manggarai Barat.
3. Adanya keluhan masyarakat yang disampaikan secara langsung kepada pengelola terkait konten *website* yang tidak diperbaharui.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini terdapat batasan masalah yang digunakan agar penelitian terfokus dan tidak terjadi perluasan pembahasan dari yang dimaksudkan.

1. Evaluasi yang dilakukan adalah evaluasi kualitas layanan *website* utama Pemerintah Kab. Manggarai Barat.
2. Pengukuran kualitas layanan *website* menggunakan analisis *gap* pada metode *E-GovQual* dan analisis kesesuaian pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
3. Responden penelitian merupakan masyarakat pengguna *website* utama Pemerintah Kab. Manggarai Barat.
4. Melakukan analisis kuadran pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan evaluasi heuristik untuk memberikan rekomendasi perbaikan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka dirumuskan beberapa permasalahan yang akan dicari solusinya sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan *website* utama Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat menggunakan metode *E-GovQual*?
2. Komponen *website* apa saja yang perlu mendapatkan prioritas khusus untuk perbaikan berdasarkan hasil analisis metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Heuristic Evaluation*?
3. Bagaimana implementasi perbaikan pada *website* utama pemerintah Kab. Manggarai Barat berdasarkan rekomendasi yang diperoleh dari analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Heuristic Evaluation*?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mendeskripsikan kualitas layanan *website* utama Pemerintah Kab. Manggarai Barat dengan menggunakan metode *E-GovQual*.
2. Mendeskripsikan komponen *website* utama Pemerintah Kab. Manggarai Barat yang perlu mendapatkan prioritas khusus untuk perbaikan dengan menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Heuristic Evaluation*.
3. Mengimplementasikan rekomendasi perbaikan *website* utama Pemerintah Kab. Manggarai Barat dengan menerapkan proses *prototyping*.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini secara teoretis diharapkan mampu menambah wawasan peneliti serta memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak lain yang melakukan evaluasi *E-Government* dalam kajian evaluasi dan analisis layanan menggunakan metode *E-Government Quality (E-GovQual)*, *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Heuristic Evaluation*.

2. Manfaat Praktis

Evaluasi dan analisis layanan *E-Government* pada *website* utama Pemerintah Kab. Manggarai Barat diharapkan mampu menghasilkan *website* dengan peningkatan pada aspek fungsionalitas dan kualitas pelayanan yang mudah dipahami pengguna.

1.7 Penjelasan Istilah

Menghindari salah pengertian dan penafsiran maka setiap istilah yang ada perlu didefinisikan secara jelas. Definisi dan ukuran dari setiap istilah dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan merujuk pada sejauh mana *website* tersebut memenuhi standar dan kebutuhan yang diharapkan dalam mendukung kebutuhan informasi pelanggan. Dalam hal ini, kualitas layanan *website* utama

pemerintah Kab. Manggarai Barat dijelaskan sebagai persepsi pengguna terhadap sejauh mana sistem tersebut dapat memberikan pelayanan yang memadai dan efektif dalam mendukung penyampaian informasi secara elektronik.

2. Peringkat Keparahan (*Severity Rating*)

Peringkat keparahan merupakan skala yang digunakan untuk mengukur tingkat keparahan masalah *usability* yang ditemukan saat melakukan evaluasi *website* dengan metode heuristik. Dalam penelitian ini digunakan dalam proses penentuan rekomendasi perbaikan pada atribut *website* utama Pemerintah Kab. Manggarai barat dengan melibatkan evaluator.

3. Prototipe (*Prototype*)

Prototipe dalam penelitian ini merupakan proses membuat desain perbaikan *website*. Proses prototipe merupakan tahap membuat tampilan rekomendasi desain secara real, dengan memberikan gambaran nyata terhadap susunan, gambar, dan komponen menu yang dirancang untuk perbaikan *website*.

1.8 Rencana Publikasi

Artikel akan dipublikasikan pada Jurnal Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer (KLIK). Artikel ini akan berisi bagian-bagian yang sudah ditentukan dalam template jurnal. Jurnal dapat diakses melalui *link* <https://djournals.com/klik>.