

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Kecamatan Tingkir termasuk salah satu dari empat Kecamatan di Kota Salatiga Provinsi Jawa Tengah, mempunyai jumlah penduduk sebesar 46.605 jiwa (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Salatiga, 2019). Kecamatan Tingkir merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pada Pemerintah Kota Salatiga yang menggunakan *website* sebagai salah satu media untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Tampilan *website* Kecamatan Tingkir ditunjukkan pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1. Tampilan *website* Kecamatan Tingkir

Menu *website tingkir.salatiga.go.id* berisi beranda, profil, pelayanan, berita, galeri, informasi, *sitemap*, PPID dan buku tamu. Beranda berisi tampilan dari *website* secara keseluruhan. Menu profil berisi daftar nama pejabat struktural, struktur organisasi, visi dan misi, tugas pokok dan fungsi serta nama kelurahan se

Kecamatan Tingkir. Menu Pelayanan berisi kependudukan, perijinan dan kuesioner survey kepuasan masyarakat. Menu berita, galeri, informasi berisi informasi seputar kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan Tingkir maupun informasi yang berasal dari instansi lain. Sitemap berisi rincian menu maupun informasi yang ditampilkan. Menu PPID (Pengelola Informasi Daerah) berisi sejarah PPID, struktur organisasi, regulasi dan SOP (Standar Operasional Prosedur), maklumat pelayanan, informasi berkala, informasi setiap saat, informasi serta merta dan informasi dikecualikan. Sementara Konten dari *website* berisi informasi atau kegiatan atau peristiwa yang terjadi di wilayah Kecamatan Tingkir. Penggunaan *website* tersebut sebagai perwujudan dari amanah Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis elektronik (SPBE). Berdasarkan kebijakan tersebut, seluruh instansi pemerintah wajib menerapkan SPBE atau yang lebih dikenal dengan *e-government* tidak terkecuali Kecamatan Tingkir.

Berdasarkan penelusuran yang dilakukan dengan mengakses *website* Kecamatan Tingkir yaitu *tingkir.salatiga.go.id* pada tanggal 30 September 2019, ditemukan beberapa berita atau informasi yang belum di-*update*, seperti pada profil pejabat struktural dan struktur organisasi, dimana pejabat yang tercantum di *website* merupakan pejabat lama yang sudah pensiun, sudah dimutasi atau sudah dipindahkan ke OPD lain. Pada menu pelayanan perijinan misalnya perijinan Usaha Mikro dan Kecil (IUMK), belum ada *softcopy file* formulir permohonan yang bisa diunduh, sehingga apabila pemohon ingin mengajukan ijin IUMK harus datang langsung ke Kecamatan untuk mengambil formulir. Hal tersebut tentu saja akan membuat pemohon harus beberapa kali datang ke kecamatan untuk mengurus perijinan. Selain itu pada beberapa pilihan menu belum terdapat informasi yang seharusnya ditampilkan misalnya batas wilayah, luas wilayah, data penduduk dan lain-lain.

Banyak metode yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas suatu *website*. Diantara metode tersebut adalah metode *WebQual 4.0* dan *IPA (Importance Performance Analysis)*. Metode ini banyak digunakan karena *WebQual* memang lebih fokus untuk mengukur kualitas *website*.

Sampai saat ini belum pernah dilakukan pengukuran terhadap kualitas *website* Kecamatan Tingkir dilihat dari sudut pandang pengguna *website*, sehingga pengelola *website* ataupun pimpinan di Kecamatan Tingkir merasa bahwa *website* nya sudah baik sehingga mengakibatkan *website* ini tidak pernah ditinjau ulang sehingga menyebabkan banyak informasi yang belum *update*.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan bagaimana cara mengukur kualitas *website* Kecamatan Tingkir.

## **1.3. Batasan Masalah**

1. Pengukuran kualitas *website* dilakukan dengan metode *WebQual 4.0* dan *IPA*.
2. Data didapatkan dari pengguna *website* yaitu pegawai Kecamatan Tingkir, masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Tingkir serta pegawai Pemerintah Kota Salatiga.
3. Hasil penelitian berupa rekomendasi perbaikan kualitas *website*.

## **1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **I.4.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menentukan kualitas *website* Kecamatan Tingkir berdasarkan perspektif pengguna.

### **I.4.2. Manfaat Penelitian**

Manfaat diadakannya penelitian ini adalah diketahuinya kualitas *website* Kecamatan Tingkir terutama dari sisi kekurangan dari *website* tersebut. Dengan adanya data tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki kekurangan dan meningkatkan kualitas *website* Kecamatan Tingkir.

## **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan digunakan untuk mempermudah dalam mengetahui dan memahami isi atau uraian dari tiap-tiap bab penulisan. Sistematika Penulisan ini terbagi dalam lima bab pembahasan yang dijelaskan secara singkat sebagai berikut :

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II. LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan pengukuran kualitas *website* dan beberapa penelitian yang sejenis yang sudah dilakukan sebelumnya serta kerangka pemikiran.

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai metodologi penelitian yang dilakukan antara lain Populasi dan Sampel Penelitian, Teknik Pengumpulan Data dan Langkah Penelitian.

### **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang hasil yang diperoleh dari penelitian di setiap tahapan serta pembahasan tentang hasil analisis yang dilakukan.

### **BAB V. SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran atas hasil dari penelitian terutama yang berkaitan dengan *website* Kecamatan Tingkir.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**