BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak yang besar terhadap cara memperoleh dan mengakses informasi. Di masa lalu, untuk mendapatkan informasi sering kali diperlukan usaha fisik yang cukup besar seperti pergi langsung ke perpustakaan, kantor pemerintah, atau sumber informasi lainnya. Namun, dengan pesatnya perkembangan teknologi, terutama internet, proses pencarian dan distribusi informasi menjadi jauh lebih efisien dan mudah diakses oleh siapa saja, kapan saja, dan di mana saja (Kartika & Labibah, 2023). Saat ini, internet telah menjadi sarana utama untuk berbagi informasi dalam berbagai bidang, termasuk pemerintahan dan pelayanan publik. Teknologi informasi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan efektivitas proses-proses pemerintahan, termasuk dalam pengambilan keputusan serta pelayanan kepada masyarakat.

Informasi adalah data yang telah diproses, diorganisasi, dan dikontekstualisasi sehingga memiliki arti. Informasi menjadi lebih berarti bagi penerima karena sudah melalui tahap pemrosesan dan pengorganisasian (Heryana, 2024). Penyediaan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam mendukung berbagai aktivitas, termasuk dalam pelayanan publik, salah satu strategi umum yang diterapkan oleh badan publik di lingkungan

pemerintah daerah baik pada tingkat provinsi maupun kabupaten/kota adalah pemanfaatan teknologi informasi melalui jaringan internet dengan mengoptimalkan penggunaan media *website*. *Website* merupakan media komunikasi yang dapat menjangkau pengguna secara luas tanpa batasan waktu dan wilayah (Fitriansyah et al., 2018). Sebagai platform digital *website* berfungsi sebagai media promosi serta sarana komunikasi yang efektif. Salah satu media yang digunakan untuk memberikan informasi sebagai pelayanan publik adalah *website* pemerintahan, khususnya *website* Dinas Pariwisata dan Kebudayaan. Kabupaten Kebumen merupakan salah satu destinasi wisata yang tengah berkembang di Provinsi Jawa Tengah dengan potensi wisata alam dan budaya yang beragam dan menarik. Dalam upaya mengoptimalkan potensi pariwisatanya, Pemerintah Kabupaten Kebumen memanfaatkan teknologi informasi berbasis *website* untuk mendukung pengelolaan sektor pariwisata dan kebudayaan.

Website Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen diharapkan dapat menjadi media informasi yang dapat mempermudah masyarakat dan wisatawan dalam mengakses layanan dan informasi yang diperlukan. Sejalan dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan informasi yang cepat dan akurat, kualitas layanan *website* menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan. *Website* yang baik dipengaruhi oleh sikap pengguna terhadap sistem (Karim & Lasena, 2017). Walaupun *website* ini memiliki potensi yang

besar untuk meningkatkan pelayanan publik, masih ada beberapa masalah yang harus diperbaiki dalam implementasinya.

Sektor pariwisata dan kebudayan menjadi salah satu penggerak perekonomian yang harus dikembangkan dengan baik (Zakaria & Rima, 2014). Kebumen memiliki beragam destinasi pariwisata yang menarik seperti Pantai Logending, Gua Jatijajar, dan berbagai bukit yang menawarkan pemandangan alam yang mempesona. Selain itu Kebumen juga kaya akan warisan budaya seperti seni tradisional dan kuliner khas yang menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan. Dalam mendukung pengelolaan sektor pariwisata dan kebudayaan tersebut Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen telah menggunakan *website* sebagai media promosi maupun informasi yang dapat di akses dilaman *https://disparbud.kebumenkab.go*. *Website* dapat diartikan sebagai sarana penyampaian informasi yang digunakan untuk memberikan informasi kepada masyarakat, dan pemangku kepentingan terkait kegiatan dan layanan yang disediakan oleh instansi tersebut (Sutanto, 2015).

Kebumen, sebagai salah satu daerah dengan potensi wisata yang besar, menghadapi berbagai tantangan dalam mengoptimalkan sektor pariwisatanya. Salah satu masalah utama adalah kurangnya promosi yang efektif tentang destinasi wisata dan budaya, yang berdampak pada rendahnya kunjungan wisatawan.

TIDAK	Tindakan	Tahun	Jumlah Pengunjung
1		Tahun 2025	222.322
2		Tahun 2024	245.812
3		tahun 2023	76.719
4		Tahun 2022	17.757
5		Tahun 2021	22.872
6		tahun 2020	715
7		Tahun 2019	305
8		Tahun 2018	140
9		Tahun 2017	649
TOTAL			587.291

Gambar I - 1 Statistik Kunjungan *Website*

Berdasarkan data statistik kunjungan pada *dashboard* admin *website* jumlah pengunjung *website* Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen sepanjang tahun 2024 tercatat sebanyak 245.812 kunjungan. Jumlah ini menunjukkan tingginya potensi pemanfaatan *website* sebagai media informasi dan promosi. Tingginya angka kunjungan belum menunjukkan bahwa konten dan layanan *website* telah dioptimalkan secara efektif. *Website* Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen sebagai alat promosi utama memiliki berbagai masalah seperti masalah pada proses konten, kemudahan akses, navigasi, *hyperlink* yang tidak berfungsi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Galih selaku pengelola *website* diketahui bahwa tingkat pemahaman masyarakat maupun aparatur pemerintah masih belum sepenuhnya familiar dengan penggunaan *website*. Rendahnya literasi digital dan kurangnya sosialisasi menjadi kendala utama dalam optimalisasi layanan informasi berbasis *website* pemerintahan.

Oleh karena itu, analisis terhadap *website* diperlukan untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada dan memberikan solusi yang dapat meningkatkan kualitas *website*. Analisis tingkat kepuasan penting untuk mengetahui sejauh mana harapan dan persepsi dari pengguna sistem dalam upaya mencapai kesempurnaan sebuah sistem informasi (Setyoningrum, 2020). Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS*) merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap suatu sistem informasi. Metode ini mencakup lima dimensi pengukuran yaitu isi *(content),* keakuratan *(accuracy),* bentuk *(format),* kemudahan penggunaan *(ease of use),* dan ketepatan waktu *(timeliness),* (Marwati & Krisbiantoro, 2023a).

Pemilihan metode *EUCS* dalam penelitian ini didasarkan pada kemampuannya dalam mengukur kepuasan pengguna dari berbagai aspek yang relevan dengan karakteristik *website* pemerintah. Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator dalam menilai keberhasilan sistem informasi yang dapat diukur berdasarkan kesesuaian antara ekspetasi pengguna dan kinerja sistem (Pamungkas et al., 2020). Dimensi *content* dapat mengukur kepuasan pengguna terhadap kelengkapan dan relevansi informasi pariwisata dan kebudayaan yang disajikan. Dimensi *accuracy* dapat mengevaluasi keakuratan data dan informasi yang ditampilkan. Dimensi *format* dapat menilai kepuasan pengguna terhadap tampilan dan struktur *website*. Dimensi *ease of use*

dapat mengukur kemudahan penggunaan dan navigasi *website.* Sedangkan dimensi *timeliness* dapat mengevaluasi ketepatan waktu dalam pembaruan informasi dan kecepatan respon sistem (Azwar & Surandari, 2020).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kepuasan Pengguna *Website* Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)".* Metode *EUCS* dipilih karena relevan untuk digunakan pada *website* pemerintah yang bersifat informatif (Sutowo & Wijaya, 2023). Meskipun *website* tidak memiliki fitur interaktif seperti sistem transaksi, dimensi *EUCS* tetap sesuai karena menilai aspek kelengkapan informasi, keakuratan, tampilan, kemudahan akses, serta ketepatan pembaruan konten yang sangat penting dalam layanan publik berbasis digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan *website* instansi pemerintah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Apakah *content* (isi) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen?

2. Apakah *accuracy* (keakuratan) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen?
3. Apakah *format* (tampilan) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen?
4. Apakah *ease of use* (kemudahan penggunaan) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen?
5. Apakah *timeliness* (ketepatan waktu) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen?
6. Apakah kelima dimensi *EUCS* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website*?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan dengan menetapkan sejumlah batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada *website* resmi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen.
2. Periode pengambilan data dilakukan pada bulan Mei hingga Juni 2025.
3. Pengukuran kepuasan pengguna menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang mencakup 5 variabel meliputi:

isi *(content),* akurat *(accuracy)* bentuk *(format),* kemudahan *(ease of use),* ketepatan *(timeliness).*

4. Responden penelitian ini diambil berdasarkan pengguna yang terlibat atau pernah mengakses *website https://disparbud.kebumenkab.go.id,* yaitu pengunjung dan pegawai pemerintah Kabupaten Kebumen.

1.4 Tujuan Penelitian

Berikut tujuan penelitian yang disusun berdasarkan rumusan masalah dan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh *content* terhadap kepuasan pengguna *website* Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen.
2. Menganalisis pengaruh *accuracy* terhadap kepuasan pengguna *website* Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen.
3. Menganalisis pengaruh *format* terhadap kepuasan pengguna *website* Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen.
4. Menganalisis pengaruh *ease of use* terhadap kepuasan pengguna *website* Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen.
5. Menganalisis pengaruh *timeliness* terhadap kepuasan pengguna *website* Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen.
6. Menganalisis pengaruh *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness* secara simultan terhadap kepuasan pengguna *website* Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen.

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat penelitian yang terbagi menjadi 4 kategori:

1. Manfaat Bagi Peneliti

   Penelitian ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang telah dipelajari selama masa perkuliahan, khususnya dalam bidang analisis sistem informasi dan evaluasi kepuasan pengguna.

   Melalui penelitian ini, peneliti dapat memperoleh pengalaman dalam melakukan evaluasi *website* menggunakan metode *EUCS*, serta mengembangkan kemampuan dalam menganalisis dan memberikan rekomendasi perbaikan sistem.

2. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

   Hasil penelitian ini dapat menjadi evaluasi bagi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen dalam menilai efektivitas *website* mereka dari perspektif pengguna, dinas dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang sudah baik dan yang masih memerlukan perbaikan. Temuan penelitian dapat menjadi dasar untuk pengambilan keputusan dalam pengembangan konten, peningkatan layanan, dan optimalisasi fungsi *website.*

3. Manfaat Bagi Akademik

   Sebagai tambahan sumber referensi dan menambah pengetahuan bagi penelitian selanjutnya, khususnya mahasiswa Universitas Putra Bangsa.

4. Manfaat Bagi Pengelola *Website*

Sebagai pengembang dan pengelola *website* Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen, Kominfo dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai masukan teknis untuk perbaikan dalam pengembangan *website.*

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Kominfo dalam mengidentifikasi aspek-aspek teknis yang perlu ditingkatkan. Rekomendasi yang dihasilkan dapat menjadi panduan bagi Kominfo dalam melakukan pembaruan dan maintenance *website,* serta pengoptimalan *website* untuk instansi pemerintah lainnya di Kabupaten Kebumen.