BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi yang dapat dikatakan sangat pesat pada saat ini, dapat memberikan pengaruh yang begitu besar termasuk digitalisasi. Perkembangan digitalisasi telah mempengaruhi masyarakat global, termasuk Indonesia. Banyak pemerintah yang menyadari peluang dan manfaat dari perkembangan ini, sehingga mereka melakukan transformasi dan adaptasi digital melalui sistem e-government (Ibrahim et al., 2023). Saat ini, di Indonesia penerapan E-Government mengalami peningkatan yang signifikan, dimana Indonesia naik 13 peringkat dari posisi 77 pada tahun 2022 menjadi peringkat 64. E-Government merupakan upaya sebagai pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik (Mada El-Haq, 2022).

Penerapan E-Government di Indonesia terdiri dari berbagai bentuk seperti pembayaran pajak dan perizinan, hingga penggunaan aplikasi berbasis teknologi informasi untuk pengelolaan pemerintahan, pengadaan barang atau jasa, dan bahkan partisipasi masyarakat dalam mengambil keputusan. E-Government tidak hanya digunakan oleh sistem pemerintahan pusat melainkan juga pemerintahan desa. Salah satu bentuk implementasi e-government tingkat desa yaitu peluncuran atau pengembangan *website* resmi desa guna memberikan pelayanan publik bagi masyarakat desa (Dwi et al., 2021).

Website dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang berisi informasi data digital baik berupa teks, gambar, animasi, suara dan video atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis dan disediakan melalui jalur koneksi internet sehingga dapat diakses dan dilihat oleh semua orang di dunia (Permatasari & Suhendi, 2020). Bersifat statis apabila isi informasi *website* tetap, jarang berubah, dan isi informasinya searah hanya dari pemilik *website*, dan bersifat dinamis apabila isi informasi *website* selalu berubah-ubah, serta isi informasinya interaktif dua arah berasal dari pemilik serta pengguna *website* (Asmana et al., 2022). Setiap organisasi atau individu memiliki tujuan yang berbeda-beda dalam pembuatan *website*, namun satu hal yang pasti *website* tersebut dibuat sebagai sarana komunikatif yang efektif untuk menyampaikan informasi dan memperkuat interaksi antara pihak-pihak yang terlibat.

Website termasuk media *online* yang merupakan salah satu sumber data yang dapat mempermudah dalam menyebarkan informasi (Airlangga et al., 2020). Informasi adalah data yang telah di proses sehingga menjadi berarti dan bernilai bagi penerima tersebut. Informasi yang disajikan di dalam *website* harus memiliki kualitas yang baik, yaitu akurat, relevan, lengkap, serta mudah dipahami oleh pengguna. Informasi yang berkualitas akan mempermudah masyarakat dalam mengambil keputusan, menyelesaikan administrasi, dan memahami program-program desa. Sebaliknya, informasi yang tidak lengkap atau tidak diperbarui akan mengakibatkan kepercayaan masyarakat menurun terhadap *website* dan pengelolaannya (Purwandani & Syamsiah, 2021).

Selain kualitas informasi, aspek kemudahan pengguna (*usability*) juga menjadi indikator utama dalam mengukur kualitas *website*. *Usability* menggambarkan sejauh mana pengguna dapat dengan mudah belajar, memahami, dan menggunakan *website* secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuannya. *Website* dengan *usability* yang buruk dapat membuat pengguna merasa frustrasi dan enggan untuk mengaksesnya kembali, meskipun informasi yang ditampilkan sebenarnya bermanfaat (Hertyana et al., 2024). Penelitian yang dilakukan oleh Nurdiana et al., (2024), menunjukkan bahwa *usability* berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna dan merupakan salah satu penentu loyalitas pengguna terhadap *website* layanan publik.

Interaksi layanan atau yang lebih dikenal *service interaction* dalam konteks digital merupakan proses komunikasi dan pertukaran informasi antara penyedia layanan dengan pengguna. Interaksi ini berupa kecepatan respon sistem, kemudahan dalam mengakses bantuan, serta kejelasan alur layanan yang tersedia dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif dan efisien, seperti *website* pemerintahan atau aplikasi layanan publik. *Service Interaction* yang responsif dan mudah diakses akan meningkatkan kepuasan pengguna serta memperkuat keterikatan antara masyarakat dan penyedia layanan (Nurdiana et al., 2024).

Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) menggambarkan sejauh mana harapan pengguna terhadap sebuah *website* terpenuhi berdasarkan pengalaman nyata saat mengakses layanan digital tersebut. Kepuasan pengguna dapat diukur dari kinerja layanan yang dirasakan oleh pengguna, jika kinerja jasa

lebih rendah dari yang diharapkan, konsumen atau pengguna akan merasa tidak puas, jika kinerja jasa sesuai harapan, maka konsumen atau pengguna akan merasa puas, dan jika kinerja jasa melebihi harapan maka konsumen atau pengguna akan merasa sangat puas (Prasetya et al., 2022). Tingkat kepuasan yang tinggi akan menumbuhkan loyalitas dalam diri pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Putra & Muryani (2023), menunjukkan bahwa *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, kualitas layanan *website* harus diperhatikan secara menyeluruh, tidak hanya dari sisi tampilan, tetapi juga dari sisi pengalaman pengguna.

Desa Logede yang terletak di Kecamatan Pejagoan, Kabupaten Kebumen telah mengimplementasikan *website* sebagai bagian transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan desa. *Website* adalah kumpulan informasi atau kumpulan halaman yang bisa diakses secara *online* dimana setiap orang di berbagai tempat dan segala waktu bisa menggunakannya (Nangameka & Amir, 2023). Terdapat berbagai informasi dalam *website* Desa Logede seperti profil desa, berita, informasi anggaran desa, serta layanan mandiri, menu ini tersedia agar Warga Masyarakat lebih mudah dalam proses pembuatan administrasi kependudukan ataupun surat-surat lainnya tanpa harus berkunjung ke Balai Desa Logede. Kualitas *website* sebagai wujud *e-government* memiliki peran krusial dalam meningkatkan layanan publik dan transparansi pemerintah (Nangameka & Amir, 2023).

Kualitas *website* merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan yang berdampak pada pengguna dalam memperoleh hasil dari situs tersebut, seperti penyampaian data, komunikasi dan layanan digital. Pendekatan yang mempunyai fokus pada aspek kualitas ini dapat membantu memastikan bahwa situs web tersebut menarik dan memenuhi kebutuhan pengguna (Amalia et al., 2021). Kualitas sebuah *website* sangat mempengaruhi kepuasan pengguna, dan semakin tinggi kualitas *website* tersebut, maka semakin banyak pula pengguna yang akan mengunjungi dan memanfaatkan *website* tersebut (Mandias et al., 2021). Namun belum ada penelitian yang dilakukan secara komprehensif guna mengukur dan menganalisis kualitas *website* Desa Logede. Hal ini menyebabkan belum diketahui secara pasti bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas *website* tersebut.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan terhadap *website* desa logede menunjukkan bahwa menu Potensi Desa dan Berita dalam format video belum menampilkan data terbaru, serta menu informasi kontak pemerintah desa yang hanya disajikan dalam bentuk gambar. Peneliti juga melakukan wawancara kepada pengelola *website* desa logede, pengelola *website* desa logede mengatakan bahwa layanan mandiri yang ada dalam *website* desa logede dinilai terlalu kompleks. Data pendukung juga didapatkan melalui fitur *polling* yang tersedia pada halaman beranda *website*.

Tabel I-1
Hasil *Polling* Kinerja Pemerintah

No	PENILAIAN	JUMLAH RESPONDEN	PRESENTASE
1	Tidak Tahu	139	81,76%
2	Baik	19	11,18%
3	Sangat Baik	12	7,06%
Jumlah		170	100%

Sumber data: Data poling website Desa Logede, 2025

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, diperoleh data hasil mini riset mengenai persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa. Dari total 170 responden, sebanyak 139 orang (81,76%) memilih opsi *tidak tahu* mengenai kinerja pemerintah desa. Sementara itu, hanya 10 responden (5,88%) yang menilai kinerja pemerintah desa *sangat baik*, dan 19 responden (11,18%) memilih opsi *baik*. Data tersebut menunjukkan bahwa fungsi dan kinerja pemerintah kurang dipahami masyarakat, yang kemungkinan kurang optimalnya penyampaian informasi melalui media digital desa.

Penelitian *Webqual* dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen pada tahun 1998. Menurut Barnes & Vidgen (2003) dalam Hardiyanto et al., (2021), kualitas *website* mempunyai tiga komponen sebagai tolak ukur yaitu *usability quality* (kualitas kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi). Dimana 3 komponen tersebut adalah dimensi yang ada dalam metode *Webqual* 4.0.

Webqual 4.0 adalah metode yang dapat digunakan untuk mengukur dan menyelidiki karakteristik dari sebuah situs yang dilihat dari perspektif pengguna akhir. *Webqual* 4.0 adalah metode dengan skala pengukuran yang

sudah tervalidasi untuk mengukur kualitas layanan *website*, sehingga metode *webqual* 4.0 menjadi metode yang paling banyak diterima dan diaplikasikan oleh beberapa peneliti (Pratama et al., 2021). Terdapat tiga elemen kualitas *website* yang menjadi fokus utama dari strategi ini yaitu, kualitas kemudahan pengguna (*usability quality*), kualitas informasi (*Information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) (AYU & Sutbri, 2023). Selain itu, metode *webqual* 4.0 tepat digunakan untuk menganalisis pokok persoalan yang akan diteliti mengenai kualitas *website*, serta merupakan metode terbaik dan paling efisien untuk menilai kualitas *website* (Liani et al., 2020).

Oleh karena itu, penting untuk menganalisis dan mengukur kualitas *website* Desa Logede dengan menggunakan metode *Webqual* 4.0. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi solusi bagi pihak Desa Logede atau pihak pengembang *website* untuk mengetahui kekurangan yang masih ada pada *website* agar kedepannya dapat diperbaiki guna meningkatkan kualitas layanan digital dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna. Berdasarkan uraian permasalahan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait kualitas *website* dengan judul **“Analisis Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 (Studi Kasus: Website Desa Logede)”**.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana tingkat kualitas *website* Desa Logede berdasarkan dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* dalam metode *Webqual* 4.0 menurut persepsi pengguna?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas *website* yang diukur menggunakan metode *Webqual* 4.0 terhadap kepuasan pengguna *website* Desa Logede?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan untuk mencegah penyimpangan atau perluasan dari inti masalah, sehingga penelitian menjadi lebih fokus dan pembahasan lebih mudah dilakukan agar tujuan penelitian dapat tercapai. Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai permasalahan yang diteliti, penulis menetapkan batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap *website* Desa Logede yang merupakan bagian situs layanan digital milik Kantor Pemerintahan Desa Logede, Kecamatan Pejagoan, Kabupaten Kebumen.
2. Penelitian ini menggunakan metode *Webqual* 4.0 untuk mengevaluasi kualitas *website* berdasarkan tiga dimensi utama yaitu *usability quality*

(kualitas kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi).

3. Kepuasan pengguna yang diukur terbatas pada pengguna yang pernah mengakses *website* Desa Logede.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dalam sub bab sebelumnya, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk :

1. Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas *website* Desa Logede berdasarkan dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* dalam metode *Webqual 4.0* dari sudut pandang pengguna.
2. Untuk menguji dan membuktikan pengaruh kualitas *website* berdasarkan *Webqual 4.0* terhadap kepuasan pengguna.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang diperoleh dari penelitian ini antara lain:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang sistem informasi dan evaluasi kualitas layanan digital berbasis web, dengan mengadopsi metode *Webqual 4.0*.

- b. Hasil penelitian ini dapat memperkuat atau melengkapi kajian teori mengenai hubungan antara kualitas *website* dan kepuasan pengguna, terutama dalam konteks layanan informasi publik di pemerintahan desa.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi arsip dokumen yang bermanfaat sebagai landasan untuk penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diperoleh dari penelitian ini antara lain:

- a. Bagi pengelola *website* Desa Logede, penelitian ini memberikan gambaran objektif mengenai kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna, sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan layanan informasi digital.
- b. Bagi pemerintah desa, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara online, guna mewujudkan desa digital yang transparan, informatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
- c. Bagi pengguna *website*, penelitian ini secara tidak langsung membantu mereka memperoleh akses informasi desa yang lebih berkualitas, akurat, dan mudah digunakan.
- d. Bagi peneliti untuk memperdalam teori-teori yang telah didapat dibangku perkuliahan dan menambah wawasan tentang pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna.