

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) adalah istilah yang merujuk pada sekumpulan teknologi, perangkat, perangkat lunak, dan infrastruktur yang digunakan untuk mengumpulkan, mengelola, menyimpan, mengirim, dan mengakses informasi secara digital[1]. TIK telah menjadi fondasi utama dalam mengubah berbagai aspek kehidupan manusia. Pada era digital ini, TIK memainkan peran yang sangat penting dalam memfasilitasi komunikasi, akses informasi, serta pemberian layanan kepada publik[1,2]. TIK memungkinkan pengolahan dan pertukaran data secara efisien dari internet hingga perangkat mobile.

Penggunaan TIK telah membawa dampak yang signifikan pada sektor pemerintahan melalui konsep yang dikenal sebagai *e-Government*. *E-Government*, atau pemerintahan elektronik, merupakan salah satu wujud implementasi dari TIK dalam konteks informasi dan layanan publik[3]. *E-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah sebagai sarana untuk menyediakan layanan kepada warganya secara digital[4]. Keuntungan utama dari *E-Government* diantaranya adalah peningkatan transparansi, aksesibilitas, efisiensi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik[5]. Dengan *e-Government*, warga dapat mengakses informasi dan layanan pemerintah secara online sehingga dapat menghemat waktu dan biaya. Selain itu, *e-Government* juga memungkinkan pemerintah untuk mengintegrasikan berbagai departemen dan layanan dalam satu platform sehingga dapat meningkatkan koordinasi dan responsivitas. Dengan demikian, *e-Government* telah menjadi alat yang sangat optimal dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan membawa efisiensi dalam administrasi pemerintah.

Pemerintahan Desa Kendal, Kecamatan Kendal, Kabupaten Ngawi, seperti pada lembaga pemerintahan lainnya, telah mengadopsi *e-Government* untuk meningkatkan penyaluran informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan Desa Kendal memiliki berbagai jenis informasi yang dapat diakses oleh warganya melalui situs web resmi desa seperti profil desa dan informasi tentang struktur pemerintahan desa. Namun, dalam implementasi dari *website* Desa

Kendal (<https://kendal-ngawi.desa.id>) masih ditemukan beberapa permasalahan yang membuat kurangnya efektivitas *website* sebagai sarana informasi bagi warga. Beberapa permasalahan tersebut diantaranya adalah beberapa informasi yang kurang jelas serta ambigu, seperti peraturan desa yang terkesan kurang transparan karena tidak dapat diakses oleh warga serta isi dari visi dan misi yang tidak konsisten. Masalah lainya juga ditemukan pada beberapa lembar halaman dari *website* yang masih kosong, beberapa halaman yang terkesan tersembunyi karena tidak dapat diakses dari *navbar* serta tabel informasi mengenai potensi desa yang terkesan berantakan. Berdasar kepada permasalahan tersebut maka dirasa penting untuk dilakukan evaluasi sistem *e-Government* pada Desa Kendal guna untuk menilai kualitas layanan dari *website*, tingkat keandalan *website*, serta keakuratan informasi yang diberikan oleh *website*.

Dalam penelitian ini digunakan tiga metode evaluasi, metode tersebut adalah metode *e-Govqual*, IPA dan *Heuristic Evaluation*. Kombinasi dari ketiga metode ini memberikan pendekatan yang komprehensif untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pada layanan *website e-Government* Desa Kendal. Metode *e-Govqual* memberikan gambaran keseluruhan tentang kualitas layanan, metode IPA membantu mengidentifikasi atribut yang perlu ditingkatkan, serta metode *Heuristic evaluation* untuk memberikan panduan untuk perbaikan desain. Dengan menggunakan kombinasi dari ketiga metode ini, pemerintah Desa Kendal dapat lebih efektif mengatasi permasalahan yang ada dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui teknologi informasi.

Metode *Electronic Government Quality (e-Govqual)*, adalah sebuah pendekatan yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan pemerintah elektronik (*e-Government*) berdasarkan berbagai dimensi. Metode ini dikembangkan untuk mengukur sejauh mana layanan pemerintah elektronik memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna, serta untuk mendukung perbaikan dan pengembangan sistem *e-Government*[6]. *E-Govqual* memiliki enam poin utama yang menjadi batasan dari evaluasi, enam poin tersebut adalah *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna), *Trust* (Kepercayaan), *Reability* (Keandalan), *Content and Appearance of Information* (Konten dan Tampilan Informasi), *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat). yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan[3].

Evaluasi ini melibatkan survei pengguna yang menilai aspek-aspek tersebut dan menghasilkan informasi yang dapat membantu pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, terhadap kualitas layanan pada *website* layanan *e-Government*. Metode *e-Govqual* dipilih dikarenakan masih memiliki relevansi yang tinggi terhadap *e-Government*, relevansi tersebut diantaranya adalah poin-poin dari metode *e-Govqual* yang selaras dengan konsep *e-Government* yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan melalui teknologi informasi. Alasan lainnya pemilihan metode *e-Govqual* adalah dikarenakan metode *e-Govqual* memiliki poin-poin pengukuran yang terstruktur yang bisa digunakan untuk memudahkan pemerintah untuk secara sistematis mengidentifikasi kekurangan dan area dari *website* yang perlu untuk diperbaiki. Metode *e-Govqual* memiliki peran penting dalam mendukung transformasi digital dan peningkatan pelayanan publik pemerintahan Desa Kendal melalui teknologi informasi.

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah metode analisis yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan terhadap atribut-atribut yang berhubungan dengan produk dan layanan yang ada[7], metode *IPA* dipilih karena memiliki tingkat relevansi yang tinggi terhadap metode *e-Govqual*, serta pada metode *IPA* dapat digunakan untuk melengkapi dan memperdalam hasil analisis terhadap kualitas layanan *e-Government*. Metode *IPA* melibatkan dua langkah utama: pertama, atribut-atribut tersebut dinilai berdasarkan dua dimensi, yaitu (*importance*) dan (*performance*)[7]. Kepentingan mencerminkan sejauh mana pelanggan menganggap atribut tersebut penting dalam pengalaman mereka, sedangkan kinerja mengukur sejauh mana atribut tersebut telah memenuhi harapan pelanggan. Selanjutnya, atribut-atribut ditempatkan dalam matriks dengan empat kuadran berdasarkan nilai-nilai kepentingan dan kinerja mereka. *IPA* memberikan wawasan yang berguna bagi organisasi untuk memprioritaskan perbaikan dan inovasi produk atau layanan mereka, dengan fokus pada atribut-atribut yang memiliki kepentingan tinggi bagi pelanggan dan kinerja yang perlu ditingkatkan.

Heuristic evaluation adalah metode evaluasi desain yang digunakan dalam pengembangan antarmuka pengguna (*UI*) dan pengalaman pengguna (*UX*) untuk mengidentifikasi masalah potensial dan peluang perbaikan[8]. Metode ini melibatkan seorang atau beberapa penilai independen yang mengukur sejauh mana

antarmuka pengguna mematuhi seperangkat prinsip atau heuristik yang telah ditentukan sebelumnya, seperti prinsip keterkaitan, konsistensi, dan pengendalian pengguna[9]. Pada metode *Heuristic evaluation* pemeriksaan dilakukan secara sistematis terhadap antarmuka pengguna dan mencatat setiap pelanggaran terhadap heuristik yang mereka temukan. Hasil dari evaluasi ini dapat memberikan wawasan berharga tentang bagaimana memperbaiki desain dan meningkatkan pengalaman pengguna, memungkinkan perbaikan yang lebih awal dan lebih ekonomis dalam proses pengembangan perangkat lunak.

Dalam rangka mengatasi permasalahan pada latar belakang yang telah diuraikan di atas, perlu dilakukan evaluasi terhadap layanan *e-Government* pada pemerintah Desa Kendal dengan penilaian kualitas layanan yang berfokus pada perspektif pengguna. Dalam hal ini, metode *e-Govqual* diharapkan mampu untuk memberikan hasil evaluasi akan mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang kualitas layanan yang disajikan oleh *website e-Government*, setelah itu akan diberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan temuan dari hasil penelitian *e-Govqual* menggunakan metode *IPA* dan *Heuristic Evaluation*.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas layanan yang disediakan oleh *website e-Government* Desa Kendal dievaluasi dari perspektif pengguna?
2. Apa saja rekomendasi yang dapat diberikan terhadap *website e-Government* Desa Kendal dan sejauh mana *website* tersebut memenuhi kualitas layanan yang diharapkan pengguna?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengevaluasi kualitas layanan yang disediakan oleh *website e-Government* Desa Kendal berdasarkan pendekatan *e-Govqual*.
2. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode *IPA* dan *Heuristic Evaluation*.

1.4 Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada evaluasi *website e-Government* Desa Kendal (<https://kendal-ngawi.desa.id>) dan tidak mencakup aspek lain dari *e-Government* seperti sistem internal pemerintahan desa.

2. Metode evaluasi yang digunakan adalah *e-Govqual*, *IPA*, dan *Heuristic Evaluation*, sementara metode lain tidak akan dibahas.
3. Hasil dari penelitian ini merupakan rekomendasi saran perbaikan terhadap Desa Kendal.
4. Penelitian ini berfokus pada masalah yang diidentifikasi dalam *website e-Government* Desa Kendal, dan tidak mencakup masalah-masalah lain yang mungkin ada di pemerintahan desa secara umum.
5. Data pengguna yang digunakan dalam evaluasi adalah data dari responden warga Desa Kendal atau warga yang memiliki pengalaman mengakses *website e-Government* Desa Kendal.

