

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik kini menjadi kewajiban sekaligus tolak ukur transparansi pemerintahan untuk memberikan informasi layanan publik, sehingga pemerintah menekankan adanya transformasi digital dengan memanfaatkan teknologi dalam bentuk penyediaan situs website (Aripin dkk., 2022). *Website* Pemerintah Daerah telah menjadi salah satu alat komunikasi utama antara pemerintah daerah dan masyarakat sebagai sumber informasi penting yang memberikan akses untuk memperoleh berbagai informasi terkait layanan publik, kebijakan, program pemerintah, dan berbagai hal lainnya (Tampubolon, 2020). Bengkalis sebagai salah satu daerah yang terus berkembang di Provinsi Riau juga berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui *website* resmi pemerintah daerah. *Website* pemerintah Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu bentuk dari upaya pemerintah dalam memberikan akses informasi yang mudah dan cepat kepada masyarakat yang dirilis pada tahun 2008. Namun, *Website* pemerintahan yang tidak memenuhi standar kualitas dapat mengakibatkan berbagai masalah, seperti sulitnya akses informasi, ketidakpuasan pengguna, dan ketidakpercayaan terhadap pemerintah. Kualitas suatu perangkat lunak dapat dilihat dari beberapa sudut pandang diantaranya dari sudut pandang pelanggan, produk, dan nilai. Penilaian pelanggan terhadap perangkat lunak menjadi evaluasi dari sebuah perangkat lunak yang sedang dikembangkan, sehingga pengembang dapat meningkatkan kualitas (Nofiyati dkk, 2022).

Salah satu cara untuk mengukur kualitas produk perangkat lunak adalah dengan menggunakan standar ISO/IEC 9126 yang merupakan standar internasional yang diterbitkan oleh *International Organization for Standardization* atau disingkat ISO (Muhammad dkk, 2022). ISO 9126 merupakan salah satu model pengukuran kualitas perangkat lunak yang pertama kali diperkenalkan pada tahun 1991 yang dipublikasikan pada tahun

2001 di Genewa, Switzerland yang bertujuan mengatasi beberapa bias persepsi dari sebuah proyek pengembangan perangkat lunak (Hoar dkk., 2024).

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad dkk., (2022) dalam penelitian yang berjudul “Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Akademik Untuk Meningkatkan Kualitas Sistem Menggunakan Standar ISO 9126”. Sistem. Pada penelitian ini peneliti hanya menganalisis tiga karakteristik yang dipilih untuk digunakan dalam menganalisa kualitas sistem berbasis web yang telah diterapkan oleh Universitas Muhammadiyah Maluku Utara yaitu sistem informasi akademik (SIAK). Hasil dari penelitian mendapatkan hasil Pada karakteristik *usability* sebesar 72,3% (Baik) dan nilai alpha cronbach sebesar 0,970 (Reliabel), karakteristik *reliability* sebesar 73,3% (Baik), karakteristik *efficiency* sebesar 76% (Baik). Total kuisioner sebanyak 33 item yang terbagi dalam 3 karakteristik dengan jumlah Responden 150 yang terbagi atas 3 devisi yaitu Mahasiswa sebanyak 100 orang, dosen sebanyak 25 orang, dan pimpinan sebanyak 25 orang. Karakteristik pertama adalah *usability* dengan 11 item pernyataan. Selanjutnya adalah *reability* dengan jumlah item pernyataan sebanyak 11 item. Dan *efficiency* dengan jumlah item pernyataan sebanyak 11. Selanjutnya Musfikar dkk., (2022) pada penelitian yang berjudul “Pengukuran Kualitas Aplikasi E-Surat Menggunakan ISO 9126” mendapatkan hasil pada pada karakteristik *functionality* menghasilkan persentase 95,24%. Karakteristik *usability* menghasikan persentase sebesar 89%. Untuk karakteristik *efficiency* menggunakan *GTMetric* menghasilkan *grade A* dengan *performance* 94% dan *structure* 97%. Terakhir, karakteristik *reliability* menghasilkan 100% untuk *kategori sessions*, 100% *pages*, dan 99,95% untuk kategori *hits*. Berdasarkan hasil pengujian tersebut tersebut maka aplikasi E-surat sudah layak untuk digunakan

Berdasarkan dari penelitian yang telah dijelaskan, maka peneliti mencoba meneliti lebih lanjut mengenai Pengujian Kualitas Website Pemerintah Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Standar ISO 9126. Penelitian ini menjadi penting mengingat dampak signifikan dari kualitas website pemerintah terhadap hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi pemerintah Kabupaten Bengkalis untuk melakukan

perbaikan dan peningkatan kualitas *website*, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi terhadap pemahaman tentang pengujian kualitas situs *website* dalam konteks pemerintahan daerah di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan suatu masalah yaitu “Bagaimana Kualitas *Website* Pemerintah Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Standar ISO 9126”.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Mengevaluasi kualitas perangkat lunak *website* Pemerintah Kabupaten Bengkalis dengan analisa parameter setiap sub-karakteristik ISO 9126.
2. Mengevaluasi kualitas perangkat lunak menggunakan metode *Mean Opinion Score* (MOS) dari sisi pengguna tanpa melibatkan *maintainability*.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kualitas *website* Pemerintah Kabupaten Bengkalis berdasarkan Standar ISO 9126
2. Mengidentifikasi kelemahan atau potensi masalah yang mungkin ada pada *website* Pemerintah Kabupaten Bengkalis dalam setiap karakteristik yang diukur berdasarkan Standar ISO 9126
3. Memberikan saran perbaikan berdasarkan hasil pengujian kualitas, sehingga pihak Pemerintah Kabupaten Bengkalis dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas *website*

1.5 Manfaat

Manfaat pada penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas *website* dan sebagai bahan untuk pengembangan *website* kedepannya lebih baik sehingga kepuasan pengguna terhadap *website* Pemerintah Kabupaten Bengkalis lebih meningkat.