

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini, keberadaan website sebagai sarana komunikasi dan informasi menjadi sangat penting, terutama bagi instansi pemerintah yang berfungsi sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat. Website yang baik tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga harus dapat memberikan pengalaman pengguna (*user experience*) yang memuaskan. Salah satu instansi pemerintah yang memiliki tanggung jawab untuk menyediakan informasi kepada masyarakat di Kabupaten Bengkalis adalah Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfo) Bengkalis.

Diskominfo Bengkalis sebagai lembaga yang mengelola informasi publik dan teknologi informasi, memiliki website yang menjadi salah satu saluran utama dalam menyebarkan informasi kepada publik. Oleh karena itu, kualitas website ini sangat mempengaruhi kepuasan pengguna dan efektivitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Namun, dalam praktiknya, tidak semua website dapat memenuhi ekspektasi pengguna. Kualitas website yang buruk dapat mengakibatkan informasi yang disampaikan tidak efektif, pengalaman pengguna yang kurang memuaskan, dan bahkan dapat merugikan citra instansi yang bersangkutan. Untuk itu, penting untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas website Diskominfo Bengkalis guna mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari situs tersebut serta memberikan rekomendasi perbaikan.

Metode webqual 4.0 adalah salah satu alat yang dapat digunakan untuk menganalisis kualitas website secara menyeluruh. Webqual 4.0 adalah model evaluasi yang dikembangkan untuk menilai kualitas pengalaman pengguna berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu aspek informasi, aspek interaksi, dan aspek

desain. Model ini dirancang untuk mengevaluasi berbagai aspek dari website, termasuk kemudahan akses, kejelasan informasi, dan kepuasan pengguna.

Melalui penelitian ini, penulis bertujuan untuk menganalisis kualitas website Diskominfo Bengkalis dengan menggunakan metode webqual 4.0. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai sejauh mana website Diskominfo Bengkalis memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya. Selain itu, hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi perbaikan dan pengembangan website agar lebih efektif dalam menyampaikan informasi dan meningkatkan kepuasan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan suatu masalah yaitu bagaimana kualitas website Diskominfo Bengkalis diukur dengan menggunakan metode webqual 4.0.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

- a. Pengujian ini hanya berfokus pada kualitas website Diskominfo Bengkalis.
- b. Penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 untuk menganalisis kualitas website.
- c. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.

1.4 Tujuan

Tujuan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Untuk menganalisis kualitas website Diskominfo Bengkalis dalam dimensi *usability quality*, *information quality* dan *service interaction quality* menggunakan metode webqual 4.0.
- b. Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap berbagai fitur dan konten yang disediakan oleh website Diskominfo Bengkalis.

1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini yaitu mengetahui kualitas website Diskominfo Bengkalis sehingga dapat dilakukan perbaikan pada website untuk meningkatkan kualitas website.