

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Instansi pemerintahan saat ini menggunakan *website* sebagai sarana untuk memberikan layanan dan informasi kepada masyarakatnya. Peran *website* pada instansi pemerintahan menjadi salah satu bagian penting bagi instansi tersebut, salah satunya adalah Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung. Sebagai wadah dalam pelayanannya *website* Dinas Pemuda dan Olahraga tentu harus memiliki kualitas yang baik dalam penyampaian informasi dan layanannya untuk memberikan kepuasan kepada pengguna yaitu masyarakat Kota Bandung. Namun pada penerapannya DISPORA Kota Bandung masih memiliki beberapa kekurangan seperti halaman website yang tidak muncul, informasi yang tidak up to date, kemudian website yang belum dapat diakses lagi. Kemungkinan ada masalah lain yang dialami pengguna ketika mengakses website tersebut hal-hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas website secara keseluruhan. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi kualitas yang lebih menyeluruh.

Terdapat beberapa metode untuk mengevaluasi kualitas website : *ISO/IEC 9126* adalah sebuah model yang dirancang oleh International Organization for Standardization (ISO) dan diperkenalkan pada tahun 1991 sebagai sebuah kerangka kerja untuk evaluasi kualitas software standarisasi model ini bertujuan untuk menentukan kualitas model software dan memiliki beberapa pedoman untuk mengukur karakteristik sebuah software dan selanjutnya pada tahun 2001 dikembangkan lagi versi keduanya yang terdiri dari empat bagian [1]. Selanjutnya *Webqual* merupakan cara yang dilakukan dalam mengukur sebuah situs yang didasarkan pada persepsi pengguna. Sebelum adanya penerapan metode *WebQual*, metode ini dahulunya digunakan dalam pengukuran sebuah kualitas jasa yang dinamakan *ServQual* [2]. Dipilih metode *webqual* dikarenakan penilaian akan dilakukan berdasarkan dari persepsi pengguna secara langsung sehingga metode yang cocok digunakan adalah *webqual*.

Terdapat beberapa metode untuk meredesain website : *User-Centered Design* (UCD) adalah pendekatan dalam desain produk, sistem, atau layanan yang berfokus pada kebutuhan dan preferensi pengguna [3]. selanjutnya *design thinking* merupakan prosedur kognitif, strategis, dan praktis yang digunakan oleh desainer dalam proses mendesain inti utama

dalam *design thinking* menangani berbagai jenis masalah desain terutama masalah yang tidak jelas, mengadopsi solusi yang berfokus pada strategi, menggunakan metode pemodelan spasial seperti membuat sketsa atau prototyping [4].

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kualitas *website* DISPORA Kota Bandung menggunakan metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis* berdasarkan persepsi pengguna, penilaian dilakukan pada dua buah dimensi. Penilaian pada masing – masing dimensi dilakukan dengan melihat dua indikator yaitu penilaian mengenai kondisi saat ini atau kinerja (*performance*) *website* dan penilaian harapan dari pengguna [3]. Mengukur kualitas *website* perlu dilakukan karena menjadi langkah penting dalam upaya mengembangkan *website* agar sesuai dan selaras dengan harapan serta kepuasan pengguna [4]. Pada WebQual 4.0 pertanyaan disusun berdasarkan pada tiga area yaitu: *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* [5].

Penilaian yang dilakukan pada penelitian ini terbagi atas dua perspektif yaitu penilaian kualitas *website* berdasarkan kualitas yang diinginkan (*ideal – Importance*) dan kualitas yang dirasakan (aktual – *performance*) [6]. Tingkat kualitas ditunjukkan dengan menghitung nilai kesenjangan (*gap*) antara kedua perspektif tersebut, dan hasilnya akan dipetakan menjadi empat kuadran IPA yaitu kuadran A (*concentrate here*), kuadran B (*keep up the good work*), kuadran C (*low priority*), dan kuadran D (*possible overkill*) dan sumbu x serta sumbu y. Sumbu x pada diagram merepresentasikan tingkat kinerja dan sumbu y merepresentasikan tingkat kepentingan [7].

1.2. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang diatas, beberapa masalah yang diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas *website* Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?
2. Bagaimana rekomendasi yang diberikan kepada pihak DISPORA Kota Bandung?

1.3. Tujuan

Tujuan yang diharapkan tercapai pada penelitian ini diantaranya:

1. Mengukur kualitas *website* Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung berdasarkan sudut pandang pengguna.
2. Memberikan rekomendasi sebagai dasar perbaikan dan pengembangan *website*.

1.4. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah untuk membatasi ruang lingkup penelitian ini diantaranya:

1. Penelitian hanya pada *website* Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung.
2. Metode yang digunakan adalah *WebQual 4.0* dan *User Centered Design (UCD)*.
3. Penelitian ini hanya menghasilkan rekomendasi yang dapat diterapkan.

1.5. Jadwal Kegiatan

Tabel 1.1 Jadwal kegiatan

Kegiatan	Bulan					
	1	2	3	4	5	6
A. Tahap Persiapan						
Observasi						
Identifikasi masalah						
Penentuan responden penelitian						
Penyusunan kuisisioner						
B. Tahap Pelaksanaan						
Penyebaran kuisisioner						
Pengolahan data						
Melakukan perhitungan IPA						
Pemetaan kuadran IPA						
Penyusunan rekomendasi						
Penyusunan laporan						

