

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini teknologi informasi mengalami perkembangan yang sangat pesat dimana perkembangan ini tidak bisa kita hindari. Penerapan teknologi informasi juga sudah banyak diterapkan pada instansi pemerintahan di Indonesia. Seperti dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* serta Edaran Menteri Komunikasi dan Informasi No. 65/2002, tentang pengembangan layanan pemerintah secara elektronik pada berbagai instansi pemerintah, baik di pusat dan daerah merupakan upaya pemerintah dalam mendorong masyarakat Indonesia untuk lebih memanfaatkan Teknologi Informasi. Selain itu buku panduan yang diterbitkan di antaranya pengembangan infrastruktur portal pemerintah, manajemen sistem dokumen elektronik, penyusunan rencana induk pengembangan *E-Government* lembaga, penyelenggaraan situs *website* pemerintah daerah, dan masih banyak lagi (Inpres No. 3/2003).

Tidak terkecuali juga bagi kantor Kecamatan Tampan yang ada di Pekanbaru sebagai pemberi layanan yang selalu mengembangkan teknologi informasinya dalam dunia pelayanan terhadap masyarakatnya. Kecamatan Tampan merupakan salah satu Kecamatan di Ibukota Riau yaitu Pekanbaru yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau, tanggal 20 September 1996 Nomor KPTS: 151/IX/1996. Kecamatan Tampan merupakan wilayah terluas dibandingkan kecamatan lain yang ada di wilayah Kota Pekanbaru, Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru terdiri dari 9 kelurahan, Sembilan kelurahan yang berada di lingkungan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yaitu Kelurahan Simpang Baru, Kelurahan Sidomulyo Barat, Kelurahan Tuah Karya, Kelurahan Delima, Kelurahan Tabek Gadang, Kelurahan Air Putih, Kelurahan Bina Widya, Kelurahan Sialang Munggu, dan Kelurahan Tuah Madani. Kecamatan Tampan merupakan kecamatan yang memiliki jumlah penduduk terbanyak di Kota Pekanbaru yaitu berjumlah 175.634 jiwa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jumlah penduduk kecamatan yang tinggi terdapat di Kelurahan Tuah Karya. Jumlah penduduk yang tinggi terjadi karena Kecamatan Tampan mempunyai wilayah yang luas dibanding dengan kecamatan lainnya. Untuk mengatasi tingginya kebutuhan akan informasi dan dalam menunjang keperluan pengurusan surat menyurat, seperti Surat Perizinan, Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Pemilikan Tanah, Surat Keterangan Pindah. Maka sangat dibutuhkan sebuah mekanisme berbentuk teknologi informasi agar dapat diakses dengan mudah, cepat, efisien, dan praktis. Ada pun salah satu sistem atau aplikasi yang dibutuhkan yaitu dengan dibuatnya *website* Kecamatan Tampan, guna mempermudah masyarakat dan mampu melayani kebutuhan masyarakat untuk mengetahui informasi terbaru tentang Kecamatan Tampan dan termasuk pelayanan tidak langsung terhadap publik. Saat ini *website* tersebut dapat diakses dengan alamat tampan.pekanbaru.go.id. *Website* tersebut pertama kali dibangun pada tahun 2011, hingga saat ini pembaharuan belum terlihat maksimal dilihat dari bentuk dan *format website* yang masih sederhana. Ada pun tujuan dibangunnya *website* Kecamatan Tampan untuk mempermudah publik dalam mengakses atau mendapatkan informasi terkini yang ada pada kecamatan tersebut dan sebagai layanan tidak langsung terhadap masyarakat. Jumlah pengunjung pada *website* Kecamatan Tampan (tampan.pekanbaru.go.id) yaitu pada bulan Oktober sampai dengan Desember 2016 sebanyak 1600 pengunjung, data pengunjung dilihat dari *website* analisis pro.semilarweb.com.

Dari hasil observasi langsung dan menggunakan *website* secara langsung, *website* Kecamatan Tampan memiliki berbagai layanan untuk memudahkan masyarakat menjangkau informasi yang ada di dalamnya. Adapun layanan tersebut meliputi:

1. Informasi yang disajikan meliputi kegiatan kerja organisasi Kecamatan Tampan.
2. Informasi profil kecamatan, visi misi dan struktur organisasi.
3. Informasi pelayanan dan perizinan.
4. Informasi setiap kelurahan pada Kecamatan Tampan.
5. *Link* yang dapat terhubung ke instansi yang terkait.

6. Layanan hubungi kami dimana di dalamnya terdapat saran dan pengaduan melalui *e-Mail*.

Adapun kelemahan-kelemahan tersebut dapat terlihat dari segi kualitas informasi yang ditampilkan, dimana kualitas informasi termasuk dalam Dimensi *Content* yaitu mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kelemahan ini dapat dilihat dari adanya menu yang sangat penting ditampilkan namun dalam kenyataannya menu tersebut tidak menampilkan informasi. Contoh seperti menu Jenis pelayanan atau pelayanan perizinan yang ada di Kecamatan Tampan di dalam menu tersebut seharusnya menampilkan informasi tentang bagaimana cara atau syarat untuk pengurusan surat izin. Seperti informasi pembuatan Surat Keterangan, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Datang, Surat Keterangan Pindah (SKP), Surat Izin Gangguan/HO, Surat Rekomendasi Usaha, Surat Rekomendasi Pendidikan/Sekolah, Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Tower/Menara Telekomunikasi, Surat Rekomendasi Mendirikan LSM.

Kelemahan lain juga terlihat dari keakuratan sistem yang diukur dengan melihat seberapa sering menghasilkan *output* yang salah, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error*. Seperti pada sub menu visi dan misi dimana jika menu ini diklik maka terjadi *error*, menu tersebut seharusnya menampilkan semua target dan tujuan pada instansi. Kemudian sub menu pada Kelurahan Delima, Kelurahan Sidomulyo Barat, Kelurahan Simpang Baru dan Kelurahan Tuah Karya yang jika di klik menu tersebut hanya menampilkan bacaan *Under Construction*, dan hingga saat ini tampilannya masih tetap seperti itu, yaitu yang harusnya menampilkan segala informasi yang bersangkutan dengan setiap kelurahan. Kemudian Kelurahan Air Putih, Kelurahan Tabek gadang, Kelurahan Sialang Munggu, Kelurahan Bina Widya dan Kelurahan Tuah Madani tidak tampil pada sub menu kelurahan. Begitu juga menu struktur organisasi yang menampilkan informasi struktur organisasi yang lama, sedangkan pada kenyataannya informasi tersebut telah diperbaharui.

Kelemahan lain terjadi pada dimensi kemudahan pengguna atau kualitas interaksi pelayanan, dengan tidak ditemukan konten *searching* pada *website* tersebut maka penggunaanya tidak bisa mencari informasi sesuai dengan

keinginannya. Dan tidak berfungsinya menu pengaduan, membuat pengguna tidak dapat memberikan masukan dan berinteraksi dengan pihak Kecamatan Tampan melalui *website*, hal ini membuat tujuan dibangunnya *website* belum tercapai sepenuhnya karena salah satu tujuan dari dibangunnya *website* ini adalah menjaring masukan tidak langsung dari masyarakat pengguna jasa pelayanan pada kantor Kecamatan Tampan yang berfungsi untuk memperbaiki kinerja menjadi lebih baik.

kemudian *format* dan *timeliness* pada sistem yang mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan ketepatan waktu dalam menyampaikan atau menyediakan informasi. Kelemahan selanjutnya terlihat dari tidak terteranya *link* lembaga-lembaga yang terkait, dan pada konten berita yang jarang di-*update*, informasi/berita terakhir di-*update* pada tanggal 5 agustus 2015, yang seharusnya minimal sekali dalam seminggu untuk meng-*update* berita pada *website* tersebut demi meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, hal ini seperti yang dikatakan oleh Saurmaida Siraid Kasubbag Pogram Kecamatan Tampan. Dan penggunaanya kesulitan mendapatkan informasi tentang Kecamatan Tampan yang ter-*update*, sehingga masyarakat belum dapat merasakan fungsi dari *website* yang telah lama dibangun itu, ada pun *update* yang terbaru pada tanggal 19 Desember 2016 adalah dibuatnya menu galeri dan tambahan foto-foto kegiatan Kecamatan Tampan tanpa keterangan pada foto tersebut.

Dari hasil wawancara dengan pengelola *website* Kecamatan Tampan selama *website* dipublikasikan belum pernah dilakukan evaluasi terhadap kualitas *website* ini sehingga pihak manajemen (pengelola) belum pernah mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan jumlah pengunjung *website*, kemudian diakuinya masih terdapat kelemahan-kelemahan pada *website*. Sehingga untuk keseluruhan dalam pelayanan, belum memenuhi kebutuhan masyarakat seperti yang ditulis dalam visi misi pemerintah Kota Pekanbaru maupun dalam visi misi Kecamatan Tampan yang mengusung terbaik pemberian peyanan publik sekecamatan kota Pekanbaru, kemudian mengutamakan pelayanan sebagai dasar terciptanya pelayanan secara prima kepada masyarakat. Untuk *website* Kecamatan di Pekanbaru yang bisa dikatakan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dapat dilihat pada *website* Kecamatan Bukit Raya yang beralamatkan

bukitraya.pekanbarumadani.com, pada *website* tersebut sudah memiliki informasi yang sangat *update*, karena untuk meng-*update* berita/artikel dilakukan hampir setiap hari, kemudian sudah memiliki menu dan sub menu yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas *website* berdasarkan tingkat kepuasan pengguna teknologi informasi oleh masyarakat Kecamatan Tampan di Pekanbaru. Keberhasilan sebuah penerapan sistem atau aplikasi dapat dilihat berdasarkan kepuasan pengguna akhir dari sistem tersebut. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah model untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Sistem informasi suatu organisasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya. Kepuasan pemakai (*User Satisfaction*) merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi. Doll dan Torkzadeh (1988), merancang alat ukur kepuasan pengguna berdasarkan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang meliputi lima komponen yaitu isi (*Content*), akurasi (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*).

Pemilihan model ini di maksudkan untuk menganalisis kualitas *website* berdasarkan kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* Kecamatan Tampan Pekanbaru (tampan.pekanbaru.go.id). Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis tertarik melakukan penelitian tugas akhir dengan judul “**Analisis Kualitas Website Kecamatan Tampan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi kasus: Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru, Riau)**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana Analisis Kualitas *Website* Kecamatan Tampan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Di Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah penelitian ini adalah:

1. Responden pada penelitian ini adalah pengunjung *website* Kecamatan Tampan di Pekanbaru yaitu Pegawai Kecamatan, Pegawai Kelurahan, Masyarakat.
2. Analisa kepuasan dengan menggunakan kuisisioner EUCS dan Variabel yang digunakan yaitu: Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan (*Ease*), Ketepatan Waktu (*Timeliness*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
3. Data responden diambil dari data populasi pengunjung pada bulan Oktober sampai dengan Desember 2016.
4. Analisis statistik yang digunakan pada penelitian ini yaitu adalah analisis regresi *linier* berganda.
5. Perancangan *sample* menggunakan teknik probabilitas *sampling* dengan *random sampling*.
6. *Software* yang dipakai untuk analisis statistik yaitu *SPSS 16.0 for Windows*.

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Kecamatan Tampan.
2. Untuk memberikan rekomendasi berdasarkan hasil pengukuran tentang tindakan apa yang harus dilakukan guna meningkatkan kualitas *website*.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Dapat memberikan penilaian tentang kualitas *website* Kecamatan Tampan berdasarkan kepuasan pengguna.
2. Untuk menjadikan acuan dalam pengambilan keputusan dan bahan pertimbangan dalam penggunaan dan pengembangan *website* Kecamatan Tampan untuk kedepannya sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memperoleh gambaran umum secara singkat dalam laporan ini, maka sistematika penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat dan metodologi penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori yang berhubungan dengan Tugas Akhir. Teori yang di angkat mengenai teori-teori tentang pengukuran kualitas *website*, dan tinjauan umum perusahaan/instansi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisi penjelasan tentang rencana, langkah dan tahapan kegiatan yang akan dilakukan dalam penelitian, mulai dari awal sampai selesai dan di dapatkan hasil.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Berisi penjelasan tentang prediksi hasil akhir atau *output* penelitian yang diteliti dan akan diselesaikan atau dihasilkan. Dapat disajikan dalam bentuk gambar dengan disertai penjelasan atau keterangan yang cukup.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab akhir dari laporan yang memuat kesimpulan dan saran yang diperoleh selama proses pelaksanaan Tugas Akhir.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi daftar jurnal, paper, buku atau alamat *website* rujukan yang digunakan dalam penulisan penelitian ini.