

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong pemerintah untuk beradaptasi melalui penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*). Salah satu bentuk implementasi *e-government* adalah *website* pemerintahan daerah yang berfungsi sebagai media informasi, publikasi, dan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. *Website* menjadi sarana penting dalam mewujudkan transparansi, keterbukaan informasi public, serta peningkatan kualitas layanan digital masyarakat[1] .

Pemerintah Kabupaten Toraja Utara telah mengembangkan dan mengelola *website* resminya sebagai bagian dari komitmen untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang baik. *Website* ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai informasi publik, berita daerah, serta layanan administrasi secara daring. Namun demikian, masih belum diketahui secara pasti sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas informasi, tampilan, serta kemudahan penggunaan *website* tersebut.

Model kepuasan pengguna yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) adalah model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dimana model tersebut berfokus pada kepuasan pengguna akhir yang mencakup lima dimensi, yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), ketepatan Waktu (*timeliness*). Metode yang dikembangkan oleh Dr.Noriaki Kano pada tahun 1984 yaitu, Kano dipilih sebagai metode untuk mengukur kepuasan dan

mengkategorikan atribut atau variabel ke dalam kategori *Attractive, Must be, One dimensional, Indifferent, Reverse, Questionable* berdasarkan seberapa baik ia mampu memenuhi kepuasan pengguna.

Melalui kombinasi kedua model tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna *website* Pemerintahan kabupaten Toraja Utara secara komprehensif. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas layanan digital yang disediakan pemerintahan kabupaten, sekaligus menjadi dasar dalam upaya pengembangan dan peningkatan kualitas *website* di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian yaitu bagaimana tingkat kepuasan pengguna *website* Pemerintahan Kabupaten Toraja Utara menggunakan Model Kano?

1.3 Tujuan Penelitian

. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis tingkat kepuasan pengguna *website* Pemerintahan Kabupaten Toraja Utara menggunakan Model Kano.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus, maka peneliti memberikan beberapa Batasan masalah sebagai berikut:

1. Peneliti ini hanya difokuskan pada kepuasan pengguna *website* resmi Pemerintahan Kabupaten Toraja Utara.

2. Model yang digunakan dalam penelitian ini mengadopsi model *End User Computing Satisfaction* yang berfokus pada kepuasan pengguna akhir dengan cakupan lima variabel, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.
3. Pengukuran kepuasan menggunakan Model kano, sehingga tidak mencakup analisis kualitas atau pengaruh jangka panjang.
4. Penelitian dilakukan di wilayah Kabupaten Toraja Utara dengan sampel yang tersebar di wilayah terbatas. Pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner.

1.5 Manfaat penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun manfaat secara praktis, yaitu:

1.5.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang sistem informasi dan evaluasi layanan digital publik. Hasil penelitian ini dapat memperkuat penerapan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagai alat ukur yang relevan dan valid dalam menilai tingkat kepuasan pengguna sistem informasi, terutama dalam konteks *website* pemerintahan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademis bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa dengan pendekatan metode EUCS atau mengevaluasi sistem layanan digital publik lainnya.

1.5.2 Manfaat praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan masukan dan rekomendasi nyata bagi Pemerintah Kabupaten Toraja Utara dalam meningkatkan kualitas *website* resminya. Temuan dari penelitian ini dapat membantu pemerintah daerah memahami persepsi pengguna, mengidentifikasi kekurangan layanan digital, serta menentukan prioritas pengembangan fitur dan konten *website* ke depan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dimanfaatkan oleh pengelola *website* untuk memperbaiki tampilan, dan menyempurnakan penyajian informasi agar lebih efektif dan ramah pengguna.