

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong berbagai instansi pemerintahan untuk memanfaatkan media digital sebagai sarana komunikasi dan pelayanan informasi publik. Salah satu media yang paling umum digunakan adalah website resmi instansi. Website berfungsi sebagai jembatan informasi antara pemerintah dan masyarakat, memungkinkan transparansi, partisipasi publik, serta efisiensi dalam penyampaian layanan. DPRD Toraja Utara sebagai lembaga legislatif daerah juga telah menyediakan website resmi sebagai bentuk keterbukaan informasi dan pelayanan publik.

Keberadaan website tidak serta-merta menjamin efektivitas penyampaian informasi jika tidak didukung oleh kualitas tampilan, isi, dan interaksi yang optimal. Kualitas website sangat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam mengakses informasi. Website yang memiliki tampilan menarik, struktur yang jelas, serta informasi yang akurat dan mudah diakses akan meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam pencarian informasi [1]. Sebaliknya, website dengan navigasi yang rumit, informasi yang tidak diperbarui, atau tampilan yang kurang responsif dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan metode yang dapat menilai kualitas website secara objektif dan terukur.

Metode *WebQual* merupakan salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. *WebQual* menilai tiga aspek utama, yaitu kualitas informasi (*Information Quality*), Kemudahan Akses (*Ease of Access*), dan responsifitas layanan (*Service Responsiveness*) [2]. Ketiga aspek ini menjadi faktor penting dalam menentukan sejauh mana website dapat memenuhi harapan pengguna. Dengan

menggunakan metode *WebQual*, kelemahan dan kelebihan website dapat diidentifikasi secara sistematis, sehingga dapat dijadikan dasar untuk pengembangan dan perbaikan di masa mendatang [3].

Sebagai lembaga perwakilan rakyat daerah, DPRD Toraja Utara perlu memastikan bahwa website resminya dapat berfungsi secara optimal sebagai media informasi publik dan transparansi pemerintahan. Website yang berkualitas tidak hanya meningkatkan citra lembaga, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja DPRD dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Selain itu, keberadaan website yang efektif dapat memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat yang tidak dapat hadir secara langsung dalam kegiatan DPRD, serta membuka ruang partisipasi publik secara digital.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas website DPRD Toraja Utara menggunakan metode *WebQual* dengan fokus pada Kualitas Informasi, Kemudahan Akses, dan Responsivitas Layanan terhadap kepuasan pengguna. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna serta mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan website sebagai dasar untuk pengembangan lebih lanjut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka penulis merumuskan sebuah permasalahan tentang bagaimana mengevaluasi kualitas website DPRD Toraja Utara menggunakan metode *WebQual*.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis aspek kualitas informasi, kemudahan akses, dan responsifitas layanan terhadap kepuasan pengguna guna mengidentifikasi kelebihan serta kekurangan website.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya mengevaluasi kualitas website DPRD Toraja Utara berdasarkan metode *WebQual* yang mencakup tiga variabel independen, yaitu Kualitas Informasi (X1), *Usability*/Kemudahan Akses (X2), dan Responsivitas Layanan (X3), serta pengaruhnya terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna (Y).
2. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna website DPRD Toraja Utara, Masyarakat dan Staff DPRD Toraja UTara.
3. Evaluasi dilakukan berdasarkan persepsi pengguna terhadap website DPRD saat ini, tanpa melakukan perubahan atau pengembangan langsung pada sistem website.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Menambah wawasan dan literatur mengenai evaluasi kualitas website menggunakan metode *WebQual*, khususnya dalam konteks institusi.
2. Memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian ilmiah terkait *usability* dan *user experience* dalam pemanfaatan website DPRD sebagai sarana komunikasi dan informasi.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Memberikan gambaran kepada pihak DPRD mengenai kelebihan dan kekurangan website DPRD Toraja Utara berdasarkan persepsi pengguna, sehingga dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan.
2. Membantu DPRD Toraja Utara dalam meningkatkan kualitas layanan informasi dan interaksi melalui website, sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat, pemangku kepentingan, serta pihak-pihak yang membutuhkan akses terhadap informasi publik dan aktivitas legislatif.