

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan informasi dalam sebuah organisasi zaman sekarang ini tidak lagi hanya untuk pendukung tetapi menjadi yang harus ada bahkan ikut menentukan keberhasilan suatu organisasi. yang didukung teknologi informasi dapat memberikan nilai lebih bagi organisasi jika didesain menjadi informasi yang efisien dan efektif. Tetapi pengukuran atau penilaian kualitas informasi yang efektif tidak mudah untuk dilakukan.

Penelitian *roldan & leal* menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan prediktor yang mempunyai signifikan terhadap kepuasan pemakai, penggunaan dan dampak individu, kepuasan pengguna di definisikan sebagai daya terima pengguna terhadap dan keuntungan menyeluruh adalah sejauh mana informasi memberikan kontribusi sebagai keberhasilan individu, kelompok ataupun organisasi. Beberapa penelitian yang lain menunjukkan bahwa kualitas informasi merupakan prediktor yang signifikan terhadap penggunaan, namun tidak signifikan terhadap kepuasan pemakai

Teknologi informasi sekarang ini sudah banyak memberikan bantuan dalam segala jenis bidang bisnis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas suatu proses bisnis, dalam mengambil keputusan manajerial dan kerja sama kelompok kerja, hingga dapat memperkuat posisi kompetitif dalam pasar yang cepat sekali berubah. Hal ini berlaku ketika teknologi informasi digunakan untuk mendukung tim pengembangan produk, proses dukungan untuk pelanggan, transaksi *e-commerce*, atau dalam aktivitas bisnis lainnya.

Seiring dengan semakin banyaknya daerah-daerah yang menerapkan teknologi informasi dalam bidang *e-government*, evaluasi terhadap efektivitasnya merupakan topik yang semakin penting bagi para praktisi dan peneliti setelah suatu memasuki fase implementasi dalam siklus hidup pengembangan *website*, perlu

dilakukan penelaah pasca implementasi (mcleod, 1995). Penelaahan tersebut bertujuan untuk menentukan efektivitas (seberapa jauh tersebut dapat mencapai sasaran-sasarannya) serta untuk mengevaluasi proses pengembangan. Metode *Delon and McLean* ini merupakan metode dalam hal menganalisis suatu kesuksesan yang dipilih penulis dalam penelitian kali ini, karena metode *Delon and McLean* ini merupakan model untuk mengukur tingkat kesuksesan dari mata dan sudut pandang masyarakat umum atau pengguna.

Website Kecamatan kayen merupakan sebuah *website* penyedia informasi yang telah berdiri sejak tahun 2018 akhir. *Website* kecamatan kayen ini mengategorikan berita seputar wisata, seni, dan berita yang berkaitan dengan kecamatan kayen, dan berbagai informasi-informasi tentang segala persyaratan izin yang dibutuhkan masyarakat pada saat masyarakat ingin meminta izin ke kecamatan, dengan adanya *website* ini masyarakat tidak perlu harus bertanya lagi tentang persyaratan apa saja yang harus dibawa. namun yang menjadi kendala *website* kecamatan kayen ini belum terlalu dikenal oleh masyarakat dan kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan *website* kecamatan kayen ini. Kurangnya panduan penyampaian kepada masyarakat, Kurangnya media penyampaian informasi *website* Kecamatan Kayen kepada masyarakat setempat. maka untuk mengetahui sejauh mana peranan suatu informasi atau *website* kecamatan kayen perlu dilakukan analisis kesuksesan dan penilaian. pihak Kecamatan belum pernah mengadakan analisis kesuksesan informasi terhadap *website* Kantor Kecamatan Kayen sehingga belum mengetahui apakah *website* tersebut telah berdampak positif dalam penggunaannya baik secara individu maupun organisasinya

Informasi *website* Kantor Dinas Kecamatan Kayen Dengan Pendekatan Model *Delon and McLean* ini merupakan suatu bagian dari layanan teknologi informasi berbasis internet yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pati. *Website* Kecamatan Kayen ini hanya menyediakan informasi yang layak media online, dan *website* ini juga tidak ada campur tangan dari masyarakat umum karena *website* kecamatan kayen ini hanya untuk membaca atau melihat apa saja informasi dan apa saja persyaratan-persyaratan untuk meminta izin. Dan juga *website* kecamatan kayen ini termasuk *website* satu sisi yang menginput, mengolah dan menambahkan data

atau mengurangi data dari *database website* ini hanya bisa dilakukan oleh admin atau yang bekerja di kecamatan kayen . sebagai masyarakat umum hanya bisa membaca dan melihat informasi-informasi apa saja yang ada di website kecamatan kayen dan mencari tahu berita seputar kecamatan kayen yang di update oleh admin yang ada didalam *website* tersebut , dan *website* ini tidak bisa untuk diakses oleh masyarakat umum dan tidak bisa untuk login karena *website* ini batasnya hanya sebagai informasi bagi pembaca. Dengan adanya informasi tersebut maka masyarakat akan dapat mengetahui dengan jelas tentang prosedur apa saja yang dibutuhkan sehingga dapat mempersiapkan persyaratan yang dibutuhkan terlebih dahulu sebelum datang ke Kecamatan Kayen (efisiensi waktu dan biaya).

Dapat dilihat dari menu-menu *website* kecamatan kayen yang isi didalamnya hanya informasi-informasi mengenai persyaratan izin apa saja yang nantinya akan dibawa ke kecamatan kayen untuk meminta surat izin yang dibutuhkan. Menu-menu yang disajikan dalam *website* kecamatan kayen ini berupa Profil Kecamatan Kayen, berita, Sarana dan Prasarana, persyaratan-persyaratan izin menutup jalan, reklame, penggalangan dana, SIUP, IUMK dan berbagai informasi persyaratan yang ada di kecamatan kayen yang bisa dilihat melalui *website* kecamatan kayen dan juga terdapat informasi mengenai persyaratan pembuatan KTP, KK, SKCK .

Hasil analisis dapat digunakan untuk mengetahui apakah informasi yang dibuat telah sesuai dengan kebutuhan penggunanya sehingga pihak pengelola *website* dapat melakukan pengembangan dan perbaikan terhadap *website* agar sesuai dengan keinginan penggunanya. Pada dasarnya untuk zaman sekarang ini individu akan mencari informasi yang cepat dan mudah dengan menggunakan layanan *website* kecamatan ini. Cara yang dipilih untuk teknik pengumpulan data kuesioner adalah melalui google form kepada pengguna website <https://kecamatankayen.patikab.go.id> . yang terdiri dari PNS di SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah), dan sebagian masyarakat Kecamatan Kayen.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka dalam penelitian ini dilakukan Analisis Kesuksesan Informasi Website Kantor Dinas Kecamatan Kayen Dengan Pendekatan Model Delon and McLean. *Delon and McLean* (2003) tentang kesuksesan informasi yaitu dengan elemen kualitas (*system quality*), kualitas informasi

(*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), pengguna (*user*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*).

Diharapkan dengan adanya penelitian kali ini dapat dijadikan bahan evaluasi masukan atau bahan pertimbangan kepada pihak pengelola *website* Kantor Kecamatan Kayen dalam mengetahui pengaruh kualitas , kualitas informasi dan kualitas layanan *website* terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna serta manfaat bersih yang didapat dari *website* tersebut, sehingga pihak pengelola *website* mempertahankan , informasi telah baik dan meningkatkan , informasi dan layanan yang kurang baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana mengetahui pengaruh hubungan antara persepsi kualitas , kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan *net benefit* terhadap variabel pengguna dan kepuasan pengguna pada website kecamatan kayen ?
2. Bagaimana mengetahui hasil dari pengukuran faktor kesuksesan informasi *website* kecamatan kayen ?
3. Bagaimana rekomendasi terhadap informasi *website* Kantor Dinas Kecamatan Kayen ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam menganalisis Kesuksesan Informasi (Website) Kantor Dinas Kecamatan Kayen ini adalah sebagai berikut :

1. *Website* yang diteliti merupakan *website* milik Kecamatan Kayen yaitu <https://kecamatankayen.patikab.go.id>.
2. Responden dalam penelitian ini dikhususkan pada SKPD (Satuan Perangkat Kerja Daerah) dan sebagian masyarakat yang berada di Kecamatan Kayen
3. Temuan hasil analisis kesuksesan (*Website*) Kantor Dinas Kecamatan Kayen hanya memunculkan masukan/ saran berdasarkan *model Delon and McLean*.

4. Untuk panduan rencana pengembangan *website e-government*, dalam penelitian kali ini hanya berfokus pada informasi-informasi yang ada di dalam *website* kecamatan

1.4 Tujuan

Dengan mengacu pada rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah melakukan Analisis Kesuksesan Informasi *Website* Kantor Dinas Kecamatan Kayen dan mengetahui :

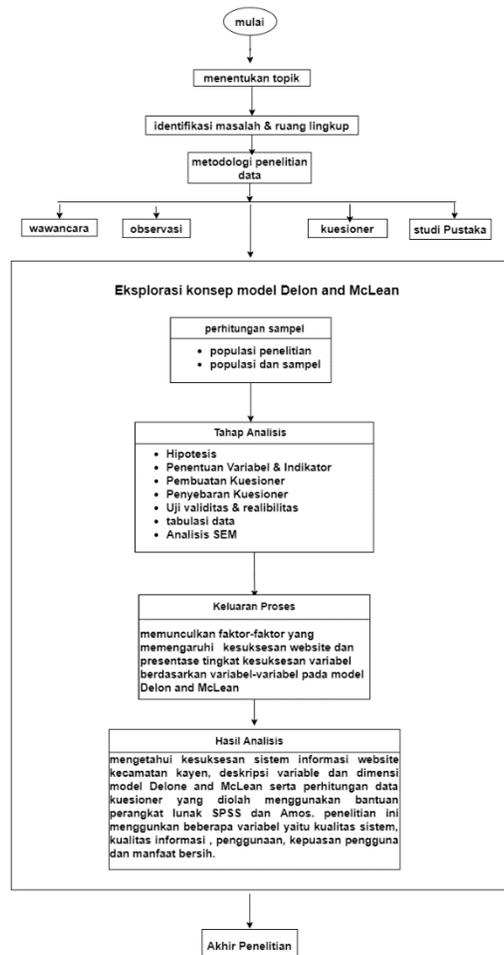
1. Variabel yang berpengaruh signifikan terhadap variabel lain berdasarkan *variable-variable* pada model *Delon and McLean*.
2. Mengetahui hasil dari faktor-faktor kesuksesan penggunaan *website* Kantor Kecamatan Kayen.
3. Memberikan rekomendasi terhadap *website* Informasi (*Website*) Kantor Dinas Kecamatan Kayen ?

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini yang dimanfaatkan oleh Kecamatan Kayen yaitu:

1. Mengetahui tingkat kesuksesan Informasi (*Website*) Kantor Dinas Kecamatan Kayen.
2. Mengetahui manfaat-manfaat dari informasi (*Website*) Kantor Dinas Kecamatan Kayen

1.6 Kerangka Berfikir



Gambar 1.1 Kerangka Berfikir

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan ini terdapat 5 bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan atika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berhubungan dengan Judul tugas akhir yang bersumber/referensi dari buku, jurnal, artikel yang berguna sebagai dasar teori penelitian ini

BAB III GAMBARAN UMUM DAN METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tahapan-tahapan yang dikerjakan oleh peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini. dimulai dari tahap awal yang meliputi studi literatur, wawancara dan observasi serta perhitungan sampel. Tahap analisis yang meliputi Hipotesis, penentuan variabel dan indikator, pembuata kuesioner, penyebaran kuesioner, tabulasi data, uji validitas dan uji realibilitas.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil dan pembahasan “ Analisis Kesuksesan Informasi (Website) Kantor Dinas Kecamatan Kayen Dengan Pendekatan Model Delon and McLean”.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran terhadap hasil penyusunan penelitian tugas akhir tersebut