

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penggunaan *website* dalam membagikan informasi daerah di Indonesia sangat bermanfaat karena dengan *website* dapat mendongkrak potensi suatu daerah. Contohnya *website* parekraf Nusa Tenggara Timur, *website* tersebut merupakan *website* pemerintah daerah (e-Government) yang membuat eksistensi sebuah daerah dapat dilihat banyak masyarakat karena memuat informasi berupa tempat wisata dan kuliner khas daerah setempat. *Website* adalah sebuah layanan media dimana pengguna bisa menemukan berbagai macam informasi sesuai bidangnya. Peran *website* pemerintah bukan hanya berisikan informasi namun juga sebagai tolak ukur untuk menentukan kualitas sebuah pemerintahan. Menurut rancangan Peraturan Kominfo Tahun 2017, *website* harus mempunyai isi minimal yaitu selang pandang, pemerintah daerah, geografi, peta wilayah dan sumber daya, peraturan atau kebijakan daerah, dan buku tamu dan berita.

Pemerintah Indonesia telah membuat kebijakan dalam penggunaan TIK di Indonesia dalam bidang *E-Government*, mulai dari tingkat pusat sampai daerah. Kebijakan tersebut tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *E-Government*. Sehingga *website* harus memuat informasi yang baik. Pemanfaatan *website* sebagai sumber informasi bagi

sebuah institusi menjadi bagian penting dalam menunjang keberhasilan suatu instansi pemerintah, tetapi dari layanan berbasis *website* ini masih banyak mengalami kendala dalam pemanfaatannya atau tidak dapat menarik untuk penggunaannya dan sering tidak berfungsi sebagaimana yang diharapkan.

Dalam kasus ini *website* parekraf Nusa Tenggara Timur secara umum membagikan informasi seputar daerah NTT, namun *website* tersebut hanya sekedar *website* pemerintah saja (*web presence*) tanpa memikirkan kemudahan akses. Pentingnya menganalisis tentang fenomena pemanfaatan dari sisi masyarakat terhadap *website* parekraf Nusa Tenggara Timur menjadi alasan penelitian ini dilakukan. Peran masyarakat menjadi penentu keberhasilan pengembangan sistem informasi suatu *website* pemerintahan. Memiliki layanan yang baik tidak bisa dilihat dari sudut pandang pemilik layanan saja, tetapi juga dari sudut pandang masyarakat. Masyarakat yang menikmati layanan tersebut yang dapat menentukan keunggulan sebuah layanan.

Kualitas sebuah *website* bisa di analisis dengan model analisis *User Satisfaction*. *User satisfaction* merupakan model analisis yang menggunakan empat variabel yaitu kemudahan (*Ease of Use*), personalisasi (*Customization*), kecepatan akses (*Download Delay*), dan penyajian informasi (*Content*). Untuk itu akan dilakukan Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Website Parekraf Nusa Tenggara Timur Menggunakan Model User Satisfaction.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas bisa disimpulkan bahwarumusan masalah penelitian ini yaitu bagaimana mengetahui kepuasan masyarakat terhadap *website* parekraf Nusa Tenggara Timur?

1.3 Ruang Lingkup

1. Penelitian dilakukan kepada *website* parekraf Nusa Tenggara Timur
2. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan survei dalam bentuk kuesioner dibuat dengan *Google form*
3. Penelitian menggunakan metode analisis tingkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) menggunakan model *Green and Pearson* yang terdiri dari empat variabel yaitu kemudahan (*Ease of Use*), personalisasi (*Customization*), kecepatan akses (*Download Delay*), penyajian informasi (*Content*).
4. Metode penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Lemeshow*.
5. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini ialah pengguna yang pernah mengakses *website* Parekraf Nusa Tenggara Timur.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari skripsi ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap *website* parekraf Nusa Tenggara Timur.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi *website* parekraf Nusa Tenggara Timur dalam menarik pengunjung sebagai *website* yang mampu memberikan perhatian lebih terhadap dunia ekonomi kreatif dan pariwisata Nusa Tenggara Timur serta menjadi acuan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan dalam penelitian ini terdiri dari :

BAB I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang informasi umum mengenai penelitian yang dilakukan seperti latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian

BAB II Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori

Pada bab ini diuraikan tentang tinjauan pustaka mengenai penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya atau terdahulu dan sekarang, dasar teori yang berisi uraian, pengertian yang didapat dari berbagai sumber atau referensi.

BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini berisi penjelasan tentang tahap-tahap yang dikerjakan dalam mengumpulkan data yang akan dianalisis, peralatan yang dibutuhkan, prosedur kerja dan pengumpulan data yang terdiri dari teknik pengumpulan data, metode, penentuan jumlah sampel, dan penyebaran kuesioner.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian yang terdiri dari, analisis kelayakan instrumen kuesioner, gambaran hasil penelitian, dan analisis data kuesioner.

BAB V Penutup

Berisikan tentang pokok-pokok kesimpulan dan saran yang perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang memiliki kepentingan dengan hasil penelitian yang dilakukan