

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi di lembaga pemerintah adalah landasan utama untuk memajukan dan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan. Di Indonesia, Badan Pusat Statistik (BPS) menjadi percontohan dalam menerapkan teknologi informasi secara canggih untuk meningkatkan mutu layanan dan respons terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui teknologi seperti sistem informasi berbasis komputer, aplikasi *web*, dan platform digital, BPS dapat mengelola, menganalisis, dan menyajikan data statistik dengan lebih efisien dan akurat. Penggunaan teknologi juga memungkinkan BPS untuk melakukan survei dan sensus secara *online*, mempercepat proses pengumpulan data, dan mengurangi kesalahan *input*. Dengan demikian, BPS tidak hanya meningkatkan aksesibilitas data bagi masyarakat, tetapi juga meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan yang disediakan kepada publik[1].

Badan Pusat Statistik (BPS) atau sebelumnya dikenal sebagai Biro Pusat Statistik, adalah sebuah lembaga pemerintah non-departemen yang secara resmi dibentuk berdasarkan Undang-Undang No. 6 Tahun 1960. Perubahan nama menjadi Badan Pusat Statistik terjadi setelah UU Nomor 16 Tahun 1977 mengenai Statistik diberlakukan. BPS memiliki peran utama dalam mengumpulkan, mengolah, menganalisis, dan menyajikan data statistik dasar bagi kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Tugas utamanya mencakup penyelenggaraan survei dan sensus untuk menghasilkan data yang akurat dan relevan. Melalui sistematisasi dan standarisasi prosesnya, BPS bertujuan untuk memberikan berbagai informasi penting untuk kebijakan pembangunan dan pengambilan keputusan di tingkat nasional maupun lokal. Dengan demikian, BPS menjadi pilar utama dalam mendukung perencanaan pembangunan dan pengembangan di Indonesia serta memfasilitasi kebutuhan informasi statistik bagi masyarakat umum[2].

Banyak sekali *website* yang menyajikan beragam informasi. Website memiliki peran yang fundamental dalam berbagai aspek baik bagi berbagai organisasi maupun perusahaan. Organisasi maupun perusahaan menggunakan *website* guna memberikan informasi maupun layanan kepada masyarakat. Peranan *website* menjadi bagian terpenting bagi perusahaan tersebut termasuk juga bagi BPS Jawa Timur[3]. Adanya *Website* Badan Pusat Statistik ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengetahui informasi mengenai data statistik masyarakat dan juga mempermudah mahasiswa dalam melakukan pengambilan data untuk menyelesaikan tugas, dikarenakan *website* BPS ini menyediakan data masyarakat secara lengkap dengan berbagai fitur yang telah disediakan.

Banyaknya pengguna yang mengakses situs *web* BPS Jatim, sangat penting untuk memastikan bahwa pengalaman pengguna di situs tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, analisis yang komprehensif perlu dilakukan untuk memahami faktor apa yang dapat mempengaruhi kepuasan pada pengguna. Hal ini akan membantu untuk mengidentifikasi area mana yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki agar pengalaman pengguna di situs *web* tersebut menjadi lebih baik lagi. Salah satu metode yang akan digunakan adalah *WebQual* 4.0, yang sudah terbukti dalam mengidentifikasi aspek-aspek keunggulan *website* yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap pengalaman mereka secara online. Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan tentang preferensi dan keinginan pengguna terhadap situs *web* BPS Jatim.

Penelitian sebelumnya tentang Analisis Kualitas Situs Web Kampus Merdeka terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode *WebQual* 4.0 (Studi Kasus: Mahasiswa SVI) dengan Hasil studi menemukan bahwa gabungan dari ketiga variabel dari metode *WebQual* 4.0 berkontribusi sebesar 80,1% terhadap tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan. Sementara itu, hasil dari pengujian secara terpisah menegaskan bahwa tingkat kualitas kegunaan (*usability*) suatu produk atau layanan tidak memiliki pengaruh yang besar pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna situs *web* KM[4]. Penelitian lain tentang Analisis Kualitas Dan

Kepuasan Pengguna *Website Istyle.id* Dengan Metode *WebQual* 4.0, Hasil dari Penelitian mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh beberapa faktor. variabel-variabel seperti kemudahan penggunaan, informasi yang berkualitas, dan interaksi layanan memberikan dampak sebesar 46,5%. Namun, hasil ini masih dianggap kurang memuaskan karena pengaruh dari beberapa variabel yang digunakan tersebut belum optimal terhadap kepuasan pengguna[5]. Penelitian lain tentang Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Myars Menggunakan Metode *WebQual* 4.0. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai kualitas informasi sebesar 3.620, mewakili 83,79 persen. Selanjutnya, dari hasil regresi, terungkap bahwa kualitas kegunaan memiliki pengaruh signifikan serta positif terhadap kepuasan pelanggan, dengan kualitas s informasi mendapatkan nilai 4,051, juga mencapai persentase sebesar 83,79 persen[6].

Metode *WebQual* 4.0 digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna. Variabel yang digunakan dalam melakukan evaluasi sebuah *website* baik dari aspek kemudahan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) pada *website* BPS saat ini[7]. Pengembangan metode *WebQual* telah mengalami berbagai perubahan, mencapai puncaknya pada versi 4.0 saat ini. Banyak peneliti mengadopsi metode *WebQual* 4.0 untuk mengevaluasi kualitas situs *web*. Alasan dipilihnya metode *WebQual* dikarenakan *WebQual* lebih berfokus pada kualitas suatu *website*.

Berdasarkan latar belakang, peneliti menjalankan studi untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam untuk mengetahui kualitas situs *web* yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* BADAN PUSAT STATISTIK JAWA TIMUR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN INSTRUMEN *WEBQUAL* 4.0”**

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih detail terhadap pengaruh variabel metode *WebQual* 4.0 terhadap kepuasan pengguna *website* BPS Jawa Timur. Melalui pemahaman ini, dapat diambil tindakan yang

tepat guna meningkatkan kualitas situs *web* dan memastikan pengalaman bagi pengguna yang lebih memuaskan.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang, permasalahannya adalah dengan banyaknya pengguna yang mengakses situs *web* BPS Jatim, sangat penting untuk memastikan bahwa pengalaman pengguna di situs tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, analisis yang komprehensif perlu dilakukan untuk memahami beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

1.2.2 Metode Usulan

Solusi yang dapat diusulkan yaitu dengan melakukan Analisis Kualitas Website Badan Pusat Statistik Jawa Timur Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Instrumen *WebQual* 4.0. Instrumen *WebQual* 4.0 digunakan untuk memeriksa dan memahami secara mendalam bagaimana faktor-faktor seperti *usability*, *service interaction quality*, dan *information quality*, yang dianggap sebagai variabel bebas variabel independen, berpengaruh terhadap tingkat kepuasan atau *user satisfaction* pengguna terhadap situs *web* BPS Jawa Timur.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian ini adalah bagaimana pengaruh variabel di instrumen *WebQual* 4.0 terhadap tingkat kepuasan pengguna situs *website* Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur?

1.3 Manfaat dan Tujuan Penulisan

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel di instrumen *WebQual* 4.0 terhadap tingkat kepuasan pengguna situs *website* Badan Pusat Statistik Jawa Timur.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih detail terhadap pengaruh variabel instrumen *WebQual* 4.0 terhadap kepuasan

pengguna *website* BPS Jawa Timur. Melalui pemahaman ini, dapat diambil tindakan yang tepat guna meningkatkan kualitas situs *web* dan memastikan pengalaman bagi pengguna yang lebih memuaskan.

1.4 Batasan Masalah

Berikut adalah batasan-batasan yang relevan dalam penelitian ini:

1. Responden yang terlibat dalam penelitian merupakan pengguna dari situs *website* BPS Jawa Timur.
2. Variabel penelitian ini mencakup kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*quality of information*), kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*), serta kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
3. Pengujian akan dilakukan melalui sejumlah metode, termasuk pengujian validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta pengujian regresi linier berganda.
4. Data akan diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 26.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah pada tugas akhir, serta diuraikan solusi, tujuan, dan manfaat terkait permasalahan yang dihadapi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini akan menjelaskan teori yang dibangun berdasarkan hasil penelitian yang mencakup teori pendukung, dan penelitian sebelumnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dibahas mengenai alur dari penelitian, dimulai dari pengumpulan data sampai dengan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil pengujian instrumen, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear berganda.

BAB V KESIMPULAN

Dalam bab ini dibahas mengenai kesimpulan yang didapatkan dari hasil pengujian yang telah dilakukan.

LAMPIRAN

Dalam bab ini dibahas mengenai lampiran-lampiran yang ada selama penelitian, baik pengumpulan responden maupun data yang digunakan dalam pengolahan.