

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia, teknologi informasi berkembang sangat cepat, termasuk dalam membuat *website* untuk desa. *Website* desa penting karena di sana kita bisa dapat informasi, berita, layanan dari pemerintah, dan juga kegiatan sosial di desa itu. Salah satu contohnya adalah *website* yang baru saja dibuat oleh Pemerintah Desa Ngraket, Ponorogo, kurang dari satu tahun yang lalu. Ini adalah langkah pertama yang besar karena sekarang desa ini punya platform untuk berbagi informasi kepada masyarakat dan memberikan layanan pemerintah secara online (C. Pamungkas et al., 2024). Ini sangat berbeda dengan desa-desa sekitar yang belum punya *website*.

Infrastruktur internet di Desa Ngraket, Kabupaten Ponorogo, sudah semakin baik. Setiap RT di desa ini sekarang memiliki akses Wi-Fi berkat program pemerintah Kabupaten Ponorogo untuk meningkatkan koneksi internet di daerah pedesaan (Gema Surya FM, 2022). Jaringan internet di sini cukup stabil dan memadai untuk kebutuhan digital warga, seperti komunikasi, belajar online, dan mencari informasi. Namun, masih ada tantangan karena banyak warga yang belum terbiasa menggunakan internet.

Menurut survei dari Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) Desa Ngraket, hampir setengah dari masyarakat desa belum terbiasa membuka *website*. Selain itu, *website* desa belum banyak dikenal oleh warga, dan banyak yang tidak tahu cara menggunakannya. Ini menunjukkan bahwa meskipun internet sudah tersedia, banyak warga yang belum bisa memanfaatkannya dengan baik. Salah satu cara untuk mengatasi kendala tersebut dengan mengevaluasi kualitas *website* Pemerintah Desa Ngraket menggunakan metode Webqual . Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana

kualitas *website* tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna serta memberikan pengalaman pengguna yang optimal.

Penggunaan metode Webqual dalam penelitian ini dipilih karena metode tersebut telah terbukti efektif dalam mengevaluasi kualitas situs web dari perspektif pengguna (Sundari, 2017). Pada metode Webqual 4.0 ini memiliki 4 variabel yakni kualitas kegunaan, kualitas interaksi, layanan informasi dan kualitas secara keseluruhan. Dengan menggunakan metode ini, penelitian dapat memberikan gambaran yang lengkap tentang kekuatan dan kelemahan situs *website* Desa Ngraket, serta memberikan saran dan rekomendasi untuk perbaikan di kemudian hari.

Evaluasi kualitas *website* merupakan proses penting dalam menentukan seberapa baik suatu *website* dapat memenuhi kebutuhan pengguna (Ngulum & Indriyanti, 2020). Sebuah *website* dapat dianggap berkualitas jika penggunanya merasakan bahwa kualitas yang diberikan memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna. Ini berdasarkan tingkat ekspektasi pengguna saat mereka mengakses website tersebut (Dewiyana, 2023).

Dari evaluasi ini, diharapkan bisa mendapatkan beberapa hal yang berguna. Antara lain meningkatkan kualitas *website*, membuat masyarakat lebih paham dan dapat memperkenalkan potensi serta informasi penting mengenai desa kepada masyarakat luas, serta membuat layanan publik di desa menjadi lebih mudah diakses. Kualitas pelayanan yang baik dapat membantu pengguna memanfaatkan website secara maksimal dengan memenuhi harapan mereka (Andria & Pamungkas, 2019). Dengan begitu, *website* Pemerintah Desa Ngraket diharapkan bisa menjadi alat yang baik untuk membantu pembangunan dan pelayanan masyarakat di desa.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara melakukan evaluasi kualitas *website* Pemerintah Desa Ngraket dengan menggunakan metode Webqual untuk mengetahui sejauh mana kualitas *website* tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna ?
2. Bagaimana hasil evaluasi kualitas *website* Pemerintah Desa Ngraket menggunakan metode Webqual ?

C. Batasan Masalah

1. Penelitian ini akan difokuskan pada evaluasi kualitas *website* Pemerintah Desa Ngraket menggunakan metode Webqual .
2. Responden penelitian akan terdiri dari pengguna aktif *website* Pemerintah Desa Ngraket yakni perangkat desa, KIM Desa Ngraket dan Masyarakat desa.
3. Fokus penelitian akan diberikan pada kualitas pengalaman pengguna, kualitas informasi yang disajikan, dan kualitas sistem *website*.
4. Penelitian ini akan menggunakan metode survei online sebagai metode pengumpulan data.

D. Tujuan Penelitian

1. Menilai kualitas *website* Pemerintah Desa Ngraket menggunakan metode Webqual untuk mengidentifikasi sejauh mana *website* tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna
2. Menggunakan hasil evaluasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang penggunaan *website* desa, memperkenalkan potensi dan informasi penting mengenai desa kepada masyarakat luas, serta memudahkan akses terhadap layanan publik di desa melalui penerapan perbaikan yang sesuai dengan temuan evaluasi kualitas *website*.