

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Evaluasi kualitas layanan *website* SMAN 1 NGRAYUN merupakan penilaian terhadap kemampuan *website* tersebut dalam memberikan layanan yang memuaskan kepada pengguna, termasuk siswa, guru, dan masyarakat umum. Penelitian sebelumnya oleh Anggi Rahma Dani,dkk.(2022) dalam jurnal terkno kompak menunjukkan bahwa penilaian kualitas layanan *website* sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna, mereka menggunakan metode *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis* dalam penelitian mereka(Rahma Dani et al., 2022). Temuan yang serupa dilaporkan oleh Dean Johandi Fredriko Kambey dan Melkior Sitokdana (2020) yang mengevaluasi kualitas informasi pada situs web Pemerintah Kota Bitung, menyatakan bahwa pelayanan yang baik pada *website* pemerintah dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat(Johandi et al., 2020). Dengan demikian, kualitas layanan *website* SMAN 1 NGRAYUN menjadi sangat penting untuk memastikan pengguna mendapatkan pengalaman layanan yang optimal.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Septiawati dan Yulianingsih (2022) juga menemukan bahwa kualitas layanan *website* dipengaruhi oleh teknologi yang digunakan dan partisipasi pengguna dalam proses evaluasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi yang canggih dan interaktif dapat meningkatkan kepuasan pengguna(Septiawati Rahma & Yulianingsih Evi, 2022). Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Indira Setia Amalia,dkk.(2022) yang menggunakan

metode *E-GovQual* dalam mengevaluasi layanan *website* Dispendukcapil Surabaya, yang menyoroti pentingnya desain antarmuka dan kegunaan, namun penelitian sebelumnya lebih fokus pada situs web pemerintahan secara umum dan belum banyak yang membahas kualitas layanan *website* di lingkungan pendidikan (Setia Amalia Indira et al., 2022). Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat mengisi celah tersebut dengan mengevaluasi kualitas layanan *website* SMAN 1 Ngrayun menggunakan metode *E-GovQual* untuk menilai berbagai aspek layanan yang relevan dalam konteks pendidikan. Dengan evaluasi yang komprehensif ini, diharapkan dapat diidentifikasi area perbaikan yang spesifik untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dan informasi kepada semua pihak yang terlibat.

Selain itu, analisis oleh M. A. N. Alfayn (2022) mengungkapkan bahwa dari *E-Government* ke *Good Governance*, digitalisasi memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia (Najich Alfayn, 2022). Namun, penelitian oleh A. A. Trinoto dan A. Zamakhsari (2021) menyoroti bahwa kepuasan pelanggan terhadap aplikasi pelayanan juga harus diperhatikan dengan menggunakan metode CSI dan *ServQual* (Trinoto et al., 2021). Penelitian oleh Indira Setia Amalia, dkk. (2022) tentang Dispendukcapil Surabaya menggunakan metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* menunjukkan tren kualitas layanan yang serupa. Oleh karena itu, kualitas layanan *website* SMAN 1 NGRAYUN perlu terus dievaluasi dan ditingkatkan melalui pendekatan yang komprehensif untuk memenuhi harapan pengguna. Dengan penerapan dan evaluasi

yang tepat, kualitas layanan *website* dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dan informasi pendidikan kepada semua pihak yang berkepentingan.

Pada penelitian ini dilakukan di SMAN 1 Ngrayun yang bertempat di desa Selur, Kecamatan Ngrayun, Kabupaten ponorogo. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada pihak sekolah SMAN 1 Ngrayun bahwasanya belum pernah dilakukan pengujian kualitas layanan *website* pada sekolah tersebut. Maka peneliti akan melakukan pengujian kualitas layanan *website* SMAN 1 Ngrayun menggunakan metode penerapan *E-Govqual* untuk mengetahui persepsi dari siswa/siswi, guru, dan staf terhadap kualitas layanan *website* untuk tindakan perbaikan terhadap penentu kualitas layanan web pada sekolah tersebut, dan diharapkan dapat mengetahui hasil dan analisa yang akan dijadikan bahan pertimbangan untuk mengembangkan *website* dan kualitas layanan *website* tersebut. Maka penulis tertarik pada penelitian dengan judul “EVALUASI KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* SMAN 1 NGRAYUN MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL*”.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang diatas, dapat dirumuskan suatu masalah, yaitu :

1. Bagaimana tanggapan siswa/siswi, guru, dan staf terhadap mutu layanan situs web SMAN 1 Ngrayun dengan menggunakan metode *E-GovQual*?
2. Seberapa efisien situs *web* SMAN 1 Ngrayun dalam menyebarkan informasi kepada siswa, guru, dan staf ?

### **C. Batasan Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat batasan masalah guna mencapai hasil penelitian yang baik, dan batasan masalah tersebut yaitu :

1. responden hanya dari siswa/siswi, guru, dan staf SMAN 1 Ngrayun.
2. Penelitian ini hanya menggunakan metode penerapan *E-Govqual*

### **D. Tujuan Penelitian**

Dari Rumusan masalah terdapat tujuan penelitian ini yaitu :

1. Meneliti respons siswa/siswi, guru, staf terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh *website* SMAN 1 Ngrayun dengan menggunakan metode *E-GovQual*. Penelitian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana kepuasan siswa/siswi terhadap layanan yang disediakan oleh *website* sekolah dan mengevaluasi apakah *website* tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan siswa dalam mengakses informasi.
2. Menilai efisiensi *website* SMAN 1 Ngrayun dalam menyebarkan informasi kepada siswa/siswi, guru, dan staf. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membantu dalam mengevaluasi sejauh mana *website* sekolah efektif dalam menyampaikan informasi kepada semua pihak yang terkait dengan sekolah.