

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Analisis pengukuran kualitas layanan website Beasiswa Disdikbud Kaltimprov menggunakan metode servqual menjadi penting di era digital ini di temukan Putri Borgias (2023), mengingat peran teknologi informasi dalam mendukung pelayanan publik. Kualitas layanan website sangat menentukan tingkat kepuasan pengguna, khususnya para pelajar dan mahasiswa yang mengakses informasi terkait beasiswa.

Seiring dengan peningkatan akses dan penggunaan internet, harapan masyarakat terhadap kualitas layanan website pemerintah juga meningkat. Website Beasiswa Disdikbud Kaltimprov bertujuan untuk menyediakan informasi yang akurat, transparan, dan mudah diakses oleh semua calon penerima beasiswa (Moron Melci, 2023). Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas layanan website ini diperlukan untuk memastikan bahwa website tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

Pengukuran kualitas layanan Disdikbud dapat dijadikan sebagai wawasan untuk melihat apakah kualitas website mempunyai hubungan yang kuat dengan kepuasan pengguna, dimana kepuasan pengguna mempunyai tempat penting dalam mengukur kualitas yang ditawarkan melalui website. Menggunakan metode Servqual, analisis kualitas layanan website beasiswa Disdikbud Kaltimprov dapat menunjukkan seberapa besar website tersebut memenuhi harapan pengguna dalam kelima dimensi. Putri Borgias, Moron Melci (2023) mengemukakan metode ini juga memungkinkan identifikasi area-area yang memerlukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Selain digunakan sebagai alat ukur untuk melihat tingkat kepuasan yang diinginkan pengguna, juga memberikan kualitas informasi, interaksi dan penggunaan kepada pengguna untuk mengukur kualitas website. Pendekatan yang digunakan untuk menyelaraskan kualitas layanan dengan kualitas layanan (Servqual). Metodologi adalah yang pertama diperkenalkan dari Parasurman,

Zeithami, serta Berry di Lissa (2016) dan akan dicoba dengan luas digunakan sebagai dimensi untuk menentukan kualitas menurut pelanggan, antara lain Tangible (bukti nyata), kepercayaan (reliability), ketersediaan (Responsiveness), assurance dan empathy. Alat ini kemudian dikembangkan untuk mengevaluasi berbagai pengukuran kualitas layanan.



Gambar 1. 1 Website Disdikbud Kaltimprov

Sumber : Website Disdikbud Kaltim

Dengan menggunakan metode ini, penulis akan menemukan perbedaan nilai untuk setiap fungsi yang memerlukan perbaikan dan menemukan kesenjangan antara harapan dan ketersediaan layanan website. Hal ini kemudian menyebabkan penulis melakukan pengukuran apapun untuk mengetahui kualitas pelayanan. Berdasarkan informasi kemudian penulis mengangkat judul **“Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website Beasiswa Disdikbud Kaltimprov Dengan Menggunakan Metode Servqual”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian adalah bagaimana mengukur penilaian kualitas layanan *Website* Beasiswa Disdikbud Kaltimprov.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Target dilaksanakan penelitian menunjukkan bahwa :

1. Menentukan tingkat kepuasan konsumen atas tingkat layanan website beasiswa diberikan dengan menggunakan metode *Servqual*. Sesuai dengan judul **“Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website Beasiswa Disdikbud Kaltimprov Menggunakan Metode Servqual**.

2. Untuk mempercepat penanganan pemohon/pengaduan pada pelayanan website beasiswa Disdikbud Kaltimprov.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Diharapkan bahwa penelitian ini akan membantu beberapa pengguna, sebagai berikut :

1. Penelitian ini dimaksudkan untuk melaksanakan teori itu telah dipelajari dalam perkuliahan. Ditambah lagi, itu dapat mendorong penulis tentang selalu bekerja dengan hati, karena mungkin mendapatkan beberapa pembelajaran penting untuk diri mereka dari pengalaman ini.
2. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat. Penelitian ini adalah rekomendasi tentang tingkat layanan itu akan diberikan pada instansi, yang direncanakan untuk memperbaiki tingkat kepuasan pelanggan serta milik Disdikbud.

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Dengan mempertimbangkan kuisisioner masalah yang dibuat, jadi batasan masalah ditetapkan di pengukuran kualitas layanan *website* sebagai berikut :

1. Penulis ini menggunakan metode SERVQUAL dalam menganalisis kualitas layanan website beasiswa Disdikbud Kaltimprov di Dinas Pendidikan & Kebudayaan Kalimantan Timur.
2. Lingkup permasalahan itu diukur dari data responden yang diperoleh dari para pengunjung website Disdikbud. Responden kuisisioner dari *User* yang mengakses *website* beasiswa Disdikbud Kaltimprov
3. Waktu pengambilan sampel dari pengunjung *website* beasiswa pada Periode Tahun 2023.