

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam era perkembangan Teknologi dan Informasi yang kini begitu pesat khususnya di bidang pemerintahan, tentunya memungkinkan komputer untuk memberikan begitu banyak dampak positif hampir disegala bidang, baik pada sektor pemerintah, kesehatan, pariwisata, perekonomian dan pendidikan. Ketika berbicara mengenai teknologi komputer, tidaklah hanya sebatas hardware saja yang mengelola data atau menghasilkan Informasi, tapi bagaimana kaitan antara hardware bias saling berbagi informasi melalui jaringan. *Website* merupakan salah satu media yang disediakan melalui jalur internet dimana pengguna dapat mengakses semua jenis informasi dimanapun dan kapanpun selama terkoneksi dengan jaringan internet [1]. *E-Government* dirancang sebagai tempat terjadinya interaksi antara pemerintah dengan masyarakat sehingga masyarakat menjadi bagian penting di dalam berfungsinya *e-government*.

Kini teknologi komputer telah menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaannya untuk membagikan informasi kepada banyak orang melalui jaringan internet. Salah satu bentuk sarana dan prasarana itu adalah situs *web* atau *website* berbagai institusi pemerintah telah mengimplementasikan *website* sebagai sarana untuk memudahkan pengguna dalam memperoleh informasi dan layanan,

termasuk diantaranya E-kinerja pada *Website* BKPSDMD (Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia).

BKSPDMD adalah kantor dinas Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia mempunyai tugas membantu walikota dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan dibidang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan Berdasarkan peraturan Walikota Jambi nomor 57 tahun 2020 pasal 3 ayat (2). BKPSDMD memiliki berbagai cabang diseluruh Indonesia, namun *website* dalam penelitian ini merupakan *website* BKPSDMD Kota Jambi (<https://bkd.jambikota.go.id/V2>) yang beralamat di Jl. Kapten A. Zaidi Saleh – Paal Lima Kota Baru, Jambi. *Website* BKPSDMD dibuat untuk Badan Kepegawaian dengan Meningkatkan kompetensi, disiplin dan pelayanan aparatur dengan dukungan teknologi sistem informasi kepegawaian, dan juga untuk Mewujudkan manajemen internal yang efektif, efisien dan akuntabel. Adapun beberapa fungsi BKPSDMD Kota Jambi Berdasarkan peraturan Walikota Jambi nomor 57 tahun 2020 pasal 3 ayat (3), diantaranya Perumusan kebijakan teknis di bidang manajemen kepegawaian meliputi penyusunan dan penetapan kebutuhan, pengadaan, pangkat dan jabatan, pengembangan karier, pola karier, promosi, mutasi, penilaian kinerja, penggajian dan tunjangan, penghargaan, disiplin, pemberhentian, jaminan pensiun dan jaminan hari tua, dan perlindungan (pelaksanaan perumusan kebijakan teknis di bidang kepegawaian daerah [2].

Berdasarkan presentase kepuasan informasi yang disediakan oleh *website* tersebut, masih ada beberapa yang merasa *website* tersebut dalam memeberikan informasi kurang update. Terdapat beberapa kekurangan informasi antara lain

beberapa fitur nya yang cukup membingungkan pengguna baru, contoh nya dibidang pelayanan pada setiap fiturnya tidak memiliki penjelasan pada masing-masing bagian tersebut. sehingga hal ini yang membuat para pengguna kebingungan pada fitur-fitur yang tidak memiliki cukup penjelasan.

Berdasarkan masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap E-Kinerja pada *website* BKPSDMD untuk mengukur apakah E-Kinerja pada *website* BKPSDMD telah memenuhi kepuasan pengguna atau tidak dengan menggunakan metode *Webqual* 4.0. Maka penulis mencoba mengangkat judul skripsi : **“ANALISIS KUALITAS E-KINERJA PADA WEBSITE BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDMD) KOTA JAMBI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Kualitas dari E-Kinerja pada *website* BKPSDMD Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan *Webqual* 4.0 ?.
2. Apakah rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas dari E-Kinerja pada *website* BKPSDMD Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh *Webqual* 4.0 ?.

1.3 BATASAN MASALAH

Agar dalam penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah penulis menetapkan ruang lingkup penelitian meliputi :

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas E-kinerja pada *website* BKPSDMD terhadap kepuasan pengguna khusus untuk wilayah Kota Jambi saja.
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis website yaitu Webqual 4.0, dengan variabel bebas (*usability, information quality, Interaction quality*) dan variabel terikat (kepuasan pengguna).
3. Pengumpulan data dengan menggunakan metode kuesioner melalui *google form* dan juga menggunakan skala likert.
4. Responden dalam penelitian ini adalah khusus kepegawaian yang pernah menggunakan E-kinerja pada *website* BKPSDMD Kota Jambi, dan metode yang digunakan dalam menentukan sampel ini peneliti menggunakan teknik *non probability* dengan jenis *purposive sampling*.
5. Tools yang digunakan untuk mengelolah hasil kuesioner yaitu *software* SmartPLS 3 dan analisis menggunakan teori SEM (*Structural Equation Model*).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas *website* BKPSDMD Kota Jambi berdasarkan hasil dari analisis menggunakan Webqual 4.0.
2. Mengetahui adakah pengaruh variabel *usability quality*, *information quality*, *interaction quality* terhadap kepuasan pengguna (secara parsial).
3. Mengetahui adakah pengaruh variabel *usability quality*, *information quality*, *interaction quality* terhadap kepuasan pengguna (secara simultan).

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka penulis mempunyai beberapa manfaat yang dapat diperoleh yaitu :

1.4.2.1 Manfaat bagi pengelola website BKPSDMD Jambi

1. Dapat mengetahui secara umum kelebihan dan kekurangan *website* mereka.
2. Dapat mengetahui sejauh mana perkembangan *website* mereka dan jawaban para responden yang merupakan pengguna *website* BKPSDMD.
3. Dapat meningkatkan kualitas *website* berdasarkan rekomendasi yang diberikan dari hasil analisis, sehingga *website* BKPSDMD Jambi lebih maju.

1.4.2.2 Manfaat bagi pengguna website BKPSDMD Jambi

Dapat merasakan perubahan *website* suatu saat nanti, namun akan terjadi jika *website* BKPSDMD benar-benar dikembangkan dan diperbaiki lagi berdasarkan hasil rekomendasi yang diberikan penulis.

1.5 SISTEMATIKA PENELITIAN

Dengan pokok-pokok permasalahan dan metode penulisan di atas maka dibuatlah penulisan ilmiah ini dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini pembahasan tentang teori-teori yang menunjang dalam pokok permasalahan dengan cara mengutip dan menungkan suatu ide atau pendapat para pakar sehingga penulis dapat menarik kesimpulan untuk menganalisis kualitas *website* BKPSDMD Kota Jambi menggunakan metode Webqual 4.0, dan teknik sampel *non probability* dengan jenis *purposive sampling*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis demi kepuasan pengguna *website* BKPSDMD Kota Jambi.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang gambaran umum *website* BKPSDMD Kota Jambi, pengembangan kuesioner yang digunakan, hasil analisis data, pengujian-pengujian hipotesis serta

rekomendasi untuk *website* BKPSDMD Kota Jambi sebagai bahan pertimbangan dan masukan pada pihak yang bertanggung jawab dalam mengelola *website*.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil dari analisi yang dilakukan oleh peneliti serta rekomendasi untuk *website* BKPSDMD Kota Jambi sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang mengelola *website*.

BAB VI : PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dari pembahasan bab-bab sebelumnya serta saran-saran yang berguna bagi pihak-pihak pengembangan *website* yang akan datang.