

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Majunya teknologi informasi dan komunikasi sekarang menawarkan berbagai kemudahan di segala aspek kehidupan manusia. Teknologi ini merupakan pengembangan dari teknologi komputer yang dipadukan dengan teknologi telekomunikasi (Fahri, n.d.). Perkembangan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat, sehingga akhirnya akan meningkatkan produktivitas (Bondy et al., 1994).

Perkembangan teknologi informasi berawal dari kemajuan dibidang komputerisasi (Setiawan, 2017). Kini jarak sejauh apapun dapat ditempuh dalam hitungan detik saja serta ruang antar negara tidak ada batasnya lagi. Berbagai macam arus informasi dari mediapun, seperti cetak, elektronik, maupun online turut hadir di tengah masyarakat sekarang ini.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia yang dipimpin oleh Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota / Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Tempat yang akan dijadikan objek penelitian pada skripsi ini adalah BKPSDM (Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia) Kota Solok yang berlokasi di Jl.Lubuk Sikarah No.89, IX Korong, Kec.Lubuk Sikarah, Kota Solok, Sumatera Barat. Pada saat ini BKPSDM Kota Solok mempunyai

sebuah aplikasi yang dapat diakses oleh seluruh pegawai yang ada di Kota Solok yang diberi nama LKH Lota Solok. Aplikasi LKH Kota Solok ini dibuat khusus untuk membuat laporan kegiatan harian, verifikasi laporan kegiatan harian dan absen di lingkup pemerintah Kota Solok.

Analisis tentu sangat diperlukan untuk mengetahui tingkat kematangan pada sebuah aplikasi. Aplikasi LKH Kota Solok ini perlu dilakukannya audit untuk melihat seberapa efisien dan efektifitasnya aplikasi tersebut. Untuk itu penulis menggunakan metode webqual untuk menganalisis aplikasi LKH ini dari segi *usability, information quality, interaction quality, dan overall impression*.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis ingin mengangkat sebuah judul **“ANALISIS KUALITAS APLIKASI PADA BKPSDM KOTA SOLOK MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DENGAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL”**.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat penulis ambil adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana efektifitas aplikasi LKH yang digunakan di BPKPSDM Kota Solok?
2. Bagaimana efisiensi sumber daya dalam penggunaan aplikasi LKH yang digunakan di BKPSDM Kota Solok ?
3. Apakah interaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna LKH Kota Solok ?
4. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

pengguna terhadap Aplikasi LKH Kota Solok ?

5. Apakah kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna terhadap LHK Kota Solok ?

1.3. Batasan Masalah

Agar Penulisan skripsi ini lebih terarah terhadap permasalahan yang dihadapi sehingga tidak terlalu luas dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai maka penulis membatasi pembahasan masalah, yaitu :

1. Variable yang digunakan yaitu variable dependen (kepuasan pengguna) dan variable independen (masing – masing dimensi dari webqual 4.0, yaitu usability, information quality, interaction quality dan overall impression).
2. Tool yang digunakan untuk uji realibilitas dan validitas yaitu SPSS 21.0.
3. Menganalisis kualitas aplikasi Lkh Kota Solok di BKPSDM Kota Solok dengan menggunakan metode Webqual 4.0
4. Hasil pengukuran dengan menggunakan metode Webqual 4.0
5. Bagaimana melakukan pengukuran kualitas aplikasi LKH Kota Solok menggunakan metode Webqual 4.0

1.4. Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka di dapat hipotesa sebagai berikut :

1. Dengan adanya analisis kualitas aplikasi ini, diharapkan dapat memberikan informasi apakah aplikasi ini perlu dilakukan peningkatan atau tidak.
2. Dengan menerapkan metode Webqual 4.0 dapat menganalisis sistem informasi aplikasi dengan menggunakan aplikasi LKH Kota Solok.
3. Dengan menetapkan indikator penilaiannya diharapkan dapat menganalisis

kualitas aplikasi menggunakan aplikasi LKH Kota Solok.

4. Diharapkan dengan melakukan pengukuran kualitas aplikasi LKH Kota Solok menggunakan metode webqual dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara cepat, tepat dan akurat.
5. Diharapkan dengan melakukan pengukuran kualitas aplikasi LKH Kota Solok menggunakan metode webqual dapat menjadikan aplikasi LKH Kota Solok diterima oleh semua pihak.

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Membantu BKPSDM Kota Solok dalam mengetahui efektifitas aplikasi LKH Kota Solok.
2. Dapat membantu BKPSDM Kota Solok mengetahui efisiensi sumber daya dalam penggunaan aplikasi LKH Kota Solok.
3. Dapat membantu penilaian pengguna terhadap LKH Kota Solok.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat membuat laporan dengan cepat dan akurat sesuai permintaan yang diinginkan.
2. Memberikan manfaat yang teoritis bagi perusahaan.
3. Mengetahui bagaimana cara menganalisis aplikasi menggunakan metode webqual.
4. Dapat mengetahui presentase kepuasan pengguna terhadap LKH Kota Solok.

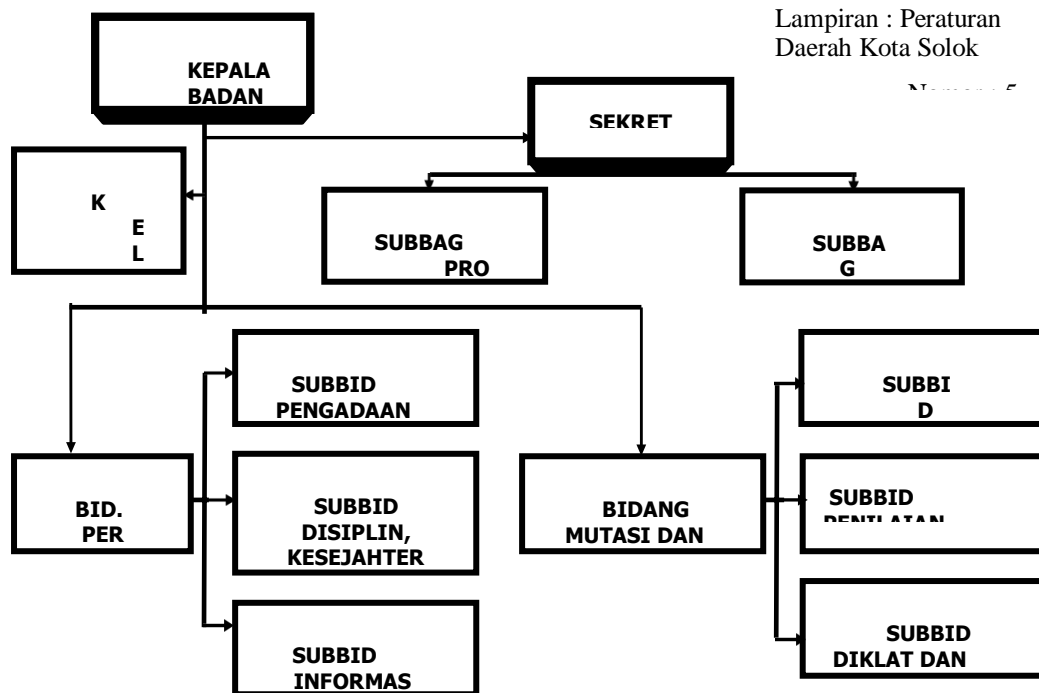
1.7.Tinjauan Perusahaan

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Solok adalah salah satu Badan Daerah Kota Solok yang dipimpin oleh seorang Kepala yang secara keorganisasian berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Walikota Solokmelalui Sekretaris Daerah. BKPSDM dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. BKPSDM mempunyai tugas melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan dibidang kepegawaian dan bidang pendidikan dan pelatihan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, BKPSDM menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan kebijakan teknis di lingkup kepegawaian dan pendidikan serta penelitian;
2. Pelaksanakan tugas dukungan teknis di lingkup kepegawaian dan pendidikan serta pelatihan;
3. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis di lingkup kepegawaian dan pendidikan dan pendidikan serta pelatihan;
4. Pembinaan teknis penyelenggaran fungsi penunjang urusan pemerintahan daerah di lingkup kepegawaian dan pendidikan serta pelatihan;
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait tugas dan fungsinya;

1.7.1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Solok adalah sebagai berikut :



Sumber : BKPSDM Kota Solok

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Solok

1.7.2. Fungsi Bagian Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 tahun 2016, yang kemudian dijelaskan dalam Peraturan Walikota Solok Nomor 67 Tahun 2016 tentang Tugas Fungsi dan Rincian Tugas Jabatan Struktural pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM, terdiri dari :

1. Kepala Badan, mempunyai tugas pokok menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia.

Untuk menyelenggarakan tugas, Kepala Badan mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang kepegawaian dan

pengembangan sumberdaya manusia;

- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidangkepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia;
 - c. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia;
 - d. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kepegawaian dan pengembangansumber daya manusia; dan
 - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
2. Sekretariat, dipimpin oleh seorang Sekretaris, mempunyai tugas pokok mengoordinasikan dan mengelola pelaksanaan administrasi persuratan, kerumahtanggaan, protokoler, kehumasan, administrasi barang/asset, administrasi kepegawaian, penyusunan perencanaan, evaluasi dan pelaporan serta akuntansi dan administrasi keuangan.

Sekretariat terdiri dari:

- a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan administrasi umum dan kepegawaian.
 - b. Sub Bagian Program dan Keuangan mempunyai tugas pokok menyiapkan bahan dan melaksanakan penyusunan program, evaluasi, pelaporan, akuntansi dan keuangan.
3. Bidang Perencanaan dan Pembinaan Aparatur, mempunyai tugas pokok menyiapkan kebijakan, merencanakan, mengoordinasikan dan melaksanakan pengadaan, pensiundan mutasi pegawai non PNS.

Untuk menyelenggarakan tugas, Bidang Pengadaan dan Mutasi Pegawai

mempunyai fungsi:

- a. Menyusun kebijakan teknis di bidang perencanaan dan pembinaan aparatur;
 - b. Penyiapan dan pengelolaan pelaksanaan pensiun pegawai;
 - c. Pengkoordinasian pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi kepegawaian.
 - d. Pengkoordinasian pengelolaan dokumentasi arsip PNS dan non PNS
 - e. Pengkoordinasian penyusunan informasi data pegawai dan peraturan tentang kepegawaian;
 - f. Pengkoordinasian analisis data kepegawaian dan penyusunan informasi;
 - g. Pengkoordinasian pembinaan dan peningkatan kesejahteraan pegawai;
 - h. Pengkoordinasian penyelesaian kasus kepegawaian dan penetapan hukuman disiplin sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan pegawai;
 - i. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi.
4. Bidang Mutasi dan Pengembangan Aparatur, mempunyai tugas pokok menyiapkan kebijakan dan merumuskan pelaksanaan kegiatan di bidang pengembangan, pendidikan dan pelatihan pegawai.

Untuk menyelenggarakan tugas, Bidang Mutasi dan Pengembangan Aparatur mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan kebijakan teknis di bidang Mutasi dan Pengembangan Aparatur;
- b. Penyiapan dan pengelolaan pelaksanaan mutasi aparatur;
- c. Pengoordinasikan penyiapan rencana pengembangan karir Pegawai

Negeri Sipil dari dan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama, Jabatan Administrasi dan Jabatan Fungsional;

- d. Pengoordinasian pelaksanaan pendidikan dan pelatihan serta pengembangan kompetensi Aparatur; dan
- e. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi.

5. Jabatan Fungsional

Kota Solok telah memiliki 9 (sembilan) orang pejabat fungsional Analis Kepegawaian yang terdiri dari 1 (satu) orang Analis Kepegawaian Madya, 6 (enam) Analis Kepegawaian Muda dan 2 (dua) Analis Kepegawaian Pertama yang ditempatkan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kota Solok. Sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : PER/36/M.PAN/11/2006 tentang Jabatan Fungsional Analis Kepegawaian dan Angka Kreditnya sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: PER/14/M.PAN/2008 bahwa Analis Kepegawaian berkedudukan sebagai pelaksana teknis dibidang manajemen PNS dan pengembangan sistem manajemen PNS pada instansi pemerintah. Tugas pokok Analis Kepegawaian adalah melakukan kegiatan manajemen PNS dan pengembangan sistem manajemen PNS.