

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Teknologi informasi merupakan bagian dari kehidupan manusia saat ini. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merupakan salah satu teknologi yang berkembang dengan sangat pesat. Berbagai keuntungan teknologi informasi khususnya internet banyak diterapkan dalam kehidupan manusia termasuk dibidang pemerintahan. Pemerintahan Indonesia telah membuat kebijakan untuk memanfaatkan TIK, mulai dari tingkat pemerintah daerah hingga kepusat (Dalimunthe et al., 2019). Teknologi informasi berdampak pada berbagai aspek, seperti peningkatan efisiensi dan efektivitas proses administrasi dan data yang cepat, akurat dan tepat, yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja suatu organisasi. Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak yang besar bagi kehidupan masyarakat (Nozomi & Cendra, 2022). Tak hanya itu, teknologi yang semakin maju pun berperan penting dalam kegiatan suatu usaha atau pun perusahaan. Karena setiap kegiatan seperti pencatatan atau pun arsip-arsip yang dibutuhkan suatu perusahaan yang berkemungkinan dibutuhkan kembali beberapa waktu yang akan datang nantinya. Dan hal itu akan memakan waktu cukup lama untuk dilakukan secara manual. Maka dari itu dibutuhkan teknologi itu (Nestary, 2020). Perkembangan informasi dan komunikasi mampu memberikan informasi yang meliputi pengumpulan, pengolahan, pengambilan,

penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi secara luas yang disalurkan melalui *website* (Andre & Tileng, 2019).

*Website* adalah kumpulan-kumpulan halaman situs atau *webpage* yang mengandung berbagai informasi dalam format gambar, teks, audio, atau animasi dengan menggunakan internet dalam mengaksesnya (Athallah & Kraugusteeliana, 2022). Saat ini hampir seluruh instansi pemerintah menggunakan *website* sebagai salah satu bentuk pelayanan informasi kepada seluruh pegawai. *Website* sangatlah penting dalam segala bidang terutama untuk sebuah organisasi ataupun perusahaan. *Website* juga sudah menjadi bagian penting dari organisasi nirlaba termasuk juga instansi pemerintahan (Dalimunthe et al., 2019).

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam (DISKOMINFO) telah memanfaatkan *website* dalam pelayanan persuratan. Aplikasi Surat Elektronik (SUREK) berbasis *web* pada DISKOMINFO Kabupaten Agam yang beralamatkan di <https://surek.agamkab.go.id>. Kabupaten Agam berkomitmen meningkatkan pelayanan melalui proses administrasi yang cepat dan efektif. Salah satunya dengan implementasi tata persuratan secara elektronik di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Agam.

Aplikasi Surat Elektronik (SUREK) merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Agam dalam hal persuratan secara elektronik, mulai dari pembuatan/penulisan surat, koreksi, disposisi hingga pengiriman surat ke OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang dituju di lingkungan Pemerintah Kabupaten Agam diharapkan proses administrasi dan

pengarsipan persuratan semakin mudah dan efisien. Aplikasi SUREK berbasis *web* ini masih tergolong baru belum ada yang melakukan penelitian sebelumnya. Kinerja aplikasi tersebut masih belum efektif seperti terkadang aplikasi ini masih membutuhkan waktu yang cukup lama untuk melihat hasil dan untuk mencetak surat.

Untuk mengatasi masalah-masalah di atas, perlu dilakukan analisa untuk melihat sejauh mana kualitas *website* telah dapat berfungsi dengan baik sesuai dengan keinginan pengguna (Dalimunthe et al., 2019). Dalam melakukan pengukuran kualitas aplikasi berbasis *web* diperlukan suatu acuan atau standar agar pengukurannya valid. Penelitian ini menggunakan metode Webqual yang mempunyai tiga komponen tolak ukur yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Proses pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada para pengguna aplikasi SUREK.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas aplikasi SUREK berbasis *web* pada DISKOMINFO Agam, dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Metode Webqual 4.0 dan *Importance Analysis Performance* (IPA) dipilih sebagai metode dalam penelitian ini dikarenakan metode Webqual 4.0 lebih tepat digunakan untuk pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Sedangkan Metode IPA dapat mengukur hubungan antara persepsi/kinerja aplikasi dengan harapan/kepentingan dari pengguna menggunakan kuadran analisis. Metode IPA digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap pelayanan *website* dengan membandingkan antara harapan dan

kinerja. Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna menghasilkan suatu diagram kartesius yang menunjukkan letak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna (Munandar, 2020).

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik melaksanakan penelitian tentang **“PENGUKURAN KUALITAS APLIKASI SURAT ELEKTRONIK (SUREK) BERBASIS WEB DALAM MEMPERCEPAT PELAYANAN PERSURATAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN AGAM”**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dirumuskan masalah yang dihadapi adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi metode Webqual 4.0 dalam mengukur kualitas aplikasi SUREK berbasis *web* agar menghasilkan kualitas kinerja aplikasi yang baik dan efektif?
2. Bagaimana analisa *gap* antara harapan dan kinerja aplikasi SUREK berbasis *web* terhadap kepuasan pengguna ?
3. Bagaimana analisis diagram IPA terhadap pengukuran kualitas aplikasi SUREK dalam menganalisis apa saja yang menjadi indikator prioritas untuk diperbaiki dan dipertahankan?

### 1.3 HIPOTESA

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka dapat disimpulkan beberapa hipotesa sebagai berikut :

1. Diharapkan dari perhitungan metode Webqual 4.0 dan IPA dengan pemrograman *Visual Basic* (VB) dan didukung database MySQL dapat meningkatkan kualitas pelayanan persuratan secara cepat dan efektif dalam melakukan pengukuran kualitas aplikasi SUREK berbasis *web* pada Diskominfo agam.
2. Diharapkan dengan pengukuran kualitas aplikasi SUREK berbasis *web* menggunakan metode Webqual 4.0 berdasarkan dimensi *Usability*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* dapat memberikan hasil tingkat kualitas aplikasi yang baik.
3. Diharapkan dari hasil pengukuran kualitas aplikasi berdasarkan analisis diagram IPA berupa indikator-indikator yang digambarkan menggunakan grafik dapat memberikan hasil dan keputusan yang lebih akurat dalam menentukan indikator prioritas yang diperbaiki dan dipertahakan.

### 1.4 RUANG LINGKUP PENELITIAN

Agar permasalahan menjadi terarah dan sistematis sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai, maka penelitian ini memiliki ruang lingkup penelitian yang akan di bahas. Penelitian ini dilakukan terhadap kualitas aplikasi Surat Elektronik (SUREK) berbasis *web* menggunakan tiga variabel yaitu *usability* (kegunaan), *information*

*quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi) dari metode Webqual 4.0 dengan dua perspektif penilaian yaitu penilaian berdasarkan kinerja (*performance*) dan penilaian terhadap kepentingan (*importance*). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data survei.

### **1.5 TUJUAN PENELITIAN**

Dalam penelitian yang dilakukan penulis ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengukur kualitas aplikasi SUREK berbasis *web* pada Diskominfo Agam berdasarkan implementasi metode Webqual 4.0 agar menghasilkan kinerja aplikasi yang baik dan efektif.
2. Untuk mengetahui nilai kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kinerja aplikasi SUREK berbasis *web* terhadap kepuasan pengguna.
3. Untuk mengetahui indikator-indikator yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dan dipertahankan berdasarkan analisis diagram IPA terhadap pengukuran kualitas aplikasi SUREK.

### **1.6 MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan/ Instansi

Dapat melihat dan mengetahui kepuasan dari pengguna aplikasi SUREK berbasis *web* pada DISKOMINFO Kabupaten Agam dan mendapatkan

rekomendasi dari hasil pengukuran kualitas aplikasi berbasis *web*, sebagai acuan untuk pengembangan aplikasi SUREK berbasis *web* ini kedepannya.

## 2. Bagi Kampus

Penulis berharap penulisan laporan penelitian ini bisa bermanfaat bagi para mahasiswa, khususnya bagi mahasiswa Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang sebagai acuan referensi serupa yang dilakukan.

## 3. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan penulis tentang menganalisa pengukuran kualitas aplikasi berbasis *website* serta dapat menerapkan teori yang didapat oleh penulis selama kuliah dengan praktek penerapannya dilapangan.

## 4. Bagi Pihak Lain (Pembaca)

Diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang lebih luas dan sebagai referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian serupa.

### **1.7 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Agam, Provinsi Sumatera Barat memiliki tugas sebagai penyelenggaraan urusan pemerintah bidang komunikasi dan informatika untuk daerah Kabupaten Agam. Kabupaten Agam berkomitmen meningkatkan pelayanan melalui proses administrasi yang cepat dan efektif. Salah satunya dengan implementasi tata persuratan secara elektronik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Agam. Aplikasi Surat Elektronik (SUREK)

merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh Dinas Kominfo dan Informatika Kabupaten Agam dalam hal persuratan secara elektronik, mulai dari pembuatan/penulisan surat, koreksi, disposisi hingga pengiriman surat ke OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang dituju di lingkungan Pemerintah Kabupaten Agam.

### **1.7.1 SEJARAH BERDIRINYA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN AGAM**

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang baru dibentuk pada akhir tahun 2016 dan pengisian jabatan baru dilantik pada tanggal 30 Desember 2016. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam menempati satu bangunan yang terletak di Jalan Soekarno-Hatta No. 11, Padang Baru, Lubuk Basung dengan status lahan, gedung dan ruangan adalah berstatus sewa dan 2 (dua) ruangan yang terletak di gedung Kantor Bupati Agam Jalan Sudirman No.1 Lubuk Basung.

Dinas Kominfo mempunyai 3 Urusan Pelayanan dasar yaitu, Urusan Komunikasi dan Informatika, Urusan Persandian dan Urusan Statistik Sektoral dan untuk mewujudkan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik di Pemerintah Kabupaten Agam dan mendukung tercapainya Indikator Utama (IKU) Pemerintah Kabupaten Agam Indeks SPBE (Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik). Mengacu kepada Peraturan Bupati Nomor 66 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah (Renstra, 2021).

## **1.7.2 STRUKTUR ORGANISASI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN AGAM**

Struktur organisasi adalah susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi dibentuk untuk menentukan posisi, wewenang, kewajiban dan tanggung jawab hubungan antara manusia dengan perusahaan atau organisasi.

Untuk lebih jelas struktur organisasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam dapat dijelaskan pada Gambar 1.1 berikut ini :



Sumber : Diskominfo Agam (2021)

Gambar 1.1 Struktur Organisasi

### **1.7.3. VISI DAN MISI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN AGAM**

Visi : Terwujudnya pelayanan informasi publik yang transparan, mudah, dan cepat.

Misi :

1. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi publik yang berkualitas.
2. Meningkatkan SDM yang terampil dan profesional.
3. Mengoptimalkan penggunaan Sistem Informasi Manajemen.
4. Meningkatkan kualitas dan kuantitas informasi kepada masyarakat.