

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era digital yang terus berkembang, penggunaan teknologi informasi telah menjadi sangat penting dalam memperbaiki efisiensi dan efektivitas berbagai proses organisasi, termasuk pada layanan informasi. Dengan kemajuan yang cepat dalam teknologi informasi, ada permintaan yang meningkat untuk memberikan informasi dengan cepat, tepat, dan akurat. Ketergantungan manusia pada informasi terus berkembang, sehingga alat bantu menjadi semakin penting untuk melakukan pengolahan dan pemrosesan data (Eka Mulatsari,2023).

Hal ini juga berlaku untuk institusi pemerintahan seperti Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) di Kota Payakumbuh. Sebagai salah satu lembaga pemerintahan yang memiliki tanggung jawab penting dalam perencanaan pembangunan daerah, BAPPEDA memerlukan sistem layanan informasi yang baik untuk memantau dan mengevaluasi kinerja pegawai secara efektif. Sistem layanan informasi E-Kinerja menjadi solusi yang semakin banyak diadopsi oleh instansi pemerintahan guna meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan yang disediakan kepada masyarakat.

BAPPEDA Kota Payakumbuh, sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas perencanaan pembangunan daerah, membutuhkan sistem informasi andal untuk memantau dan mengevaluasi kinerja pegawai secara efektif. Sistem E-Kinerja menjadi solusi yang populer di kalangan instansi pemerintah karena mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan publik. Dengan penerapan teknologi ini, BAPPEDA dapat memanfaatkan sumber daya secara optimal, mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dalam kinerja pegawai, dan menyusun strategi

pengembangan yang selaras dengan kebutuhan daerah. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan layanan yang lebih baik dan responsif.

Namun, dalam praktiknya, keberhasilan implementasi sistem E-Kinerja tidak selalu dijamin. Terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kualitas dan efektivitas sistem ini, termasuk aspek teknis, manajerial, dan budaya organisasi. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah kesesuaian antara sistem E-Kinerja dengan kebutuhan dan lingkungan kerja yang spesifik di Kantor BAPPEDA Kota Payakumbuh. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang cermat terhadap kualitas sistem layanan informasi E-Kinerja di Kantor BAPPEDA Kota Payakumbuh.

Dengan memahami secara menyeluruh bagaimana sistem E-Kinerja beroperasi, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, serta mengevaluasi sejauh mana sistem ini memenuhi kebutuhan organisasi dan penggunanya, langkah-langkah perbaikan yang tepat dapat diambil guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam manajemen kinerja pegawai di Kantor BAPPEDA Kota Payakumbuh. Karena itu, dibutuhkan sistem informasi yang dapat memberikan informasi dan layanan yang dapat diakses oleh pegawai kantor melalui *smartphone*, komputer, atau laptop. Sistem tersebut juga harus andal dalam memberikan informasi dan berkualitas bagi pengguna. Sebuah produk dianggap berkualitas baik jika mampu memenuhi kebutuhan sebagian besar

penggunanya (Eka Mulatsari, 2023) Menurut Pressman dalam karyanya yang berjudul "Rekayasa Perangkat Lunak", ia menyatakan bahwa jaminan kualitas perangkat lunak menjadi sangat penting karena memberikan informasi kepada manajemen tentang kualitas produk (Eka Mulatsari, 2023).

Metode McCall merupakan pendekatan yang sangat sesuai untuk menguji kualitas perangkat lunak. Pendekatan ini mencakup kriteria atau faktor kualitas perangkat lunak yang sangat komprehensif. Karena keakuratannya dan tingkat detail yang baik, metode McCall dapat diandalkan untuk menguji dan menjamin kualitas perangkat lunak. Berdasarkan pemahaman ini, peneliti merancang sebuah Sistem Informasi ANALISA

KUALITAS SISTEM LAYANAN INFORMASI EKINERJA PADA KANTOR BAPPEDA Berbasis Website dengan menggunakan Metode McCall *Software Quality* dalam uji kualitas sistem, yang diharapkan dapat meningkatkan proses pelayanan secara efektif dan efisien.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam upaya menciptakan sistem kinerja yang lebih efektif dan responsif terhadap dinamika lingkungan kerja yang terus berubah pada Layanan Informasi E-Kinerja di Kantor BAPPEDA Payakumbuh.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah dengan menerapkan metode McCall dapat mempermudah melakukan analisis kualitas teknologi informasi pada aplikasi E-Kinerja Kantor BAPPEDA Kota Payakumbuh?
2. Apakah dengan menggunakan metode McCall dan menetapkan indikator penilaiannya dapat membantu dalam pengukuran kualitas sistem informasi E-Kinerja Kantor BAPPEDA Kota Payakumbuh?
3. Apakah dengan menggunakan metode McCall dapat mengukur kualitas sistem informasi E-Kinerja Kantor BAPPEDA Kota Payakumbuh?
4. Apakah dengan menerapkan metode McCall dapat memberikan pengukuran yang baik dalam menilai kualitas sistem informasi E-Kinerja Kantor BAPPEDA Kota Payakumbuh?
5. Apakah penggunaan website berbasis PHP dengan integrasi database dapat membantu dalam proses pengolahan data kuesioner?

1.3 Hipotesa

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, dapat diambil dugaan sementara sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan diterapkannya metode McCall dapat mempermudah melakukan analisis kualitas teknologi informasi pada aplikasi E-Kinerja Kantor BAPPEDA Kota Payakumbuh.

2. Diharapkan dengan menggunakan metode McCall dan menetapkan indicator penilaiannya dapat membantu dalam pengukuran kualitas sistem informasi E-Kinerja Kantor BAPPEDA Kota Payakumbuh.
3. Diharapkan dengan menggunakan metode McCall dapat mengukur kualitas sistem informasi E-Kinerja Kantor BAPPEDA Kota Payakumbuh.
4. Diharapkan dengan menerapkan metode McCall dapat memberikan pengukuran yang baik dalam menilai kualitas sistem informasi E-Kinerja Kantor BAPPEDA Kota Payakumbuh.
5. Diharapkan penggunaan website berbasis PHP dengan integrasi database dapat mempermudah proses penyimpanan data hasil perhitungan.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian 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. Evaluasi dilakukan pada pekerja yang bekerja dalam kantor BAPPEDA Kota Payakumbuh.
2. Data yang akan dikumpulkan dari pekerja yang ada dalam kantor BAPPEDA Kota Payakumbuh adalah dengan melalui penyebaran *questioner*.
3. Metode yang akan digunakan yaitu dengan metode McCall Quality Model dengan kriteria *Product Operation*(*Correctness, Reliability, Integriti, Efficiency* dan *Usability*)
4. Teknik sampling yang digunakan adalah *Convenience Sampling*.
5. Dalam penelitian ini, analisis statistik dilakukan menggunakan perangkat lunak berbasis *web application* yang telah dikembangkan secara internal sebelumnya.

1.5 Tujuan Penelitian

Terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penyusunan penelitian ini, yaitu:

1. Mengevaluasi kualitas system E-Kinerja berdasarkan metode Mccall Quality Model dengan *factor Product Operation (Correctness, Reliability, Integrity, Efficiency dan Usability)* pada Kantor BAPPEDA Kota Payakumbuh.
2. Membuat table rekomendasi Solusi berdasarkan hasil evaluasi E-Kinerja guna meningkatkan kualitas E-Kinerja di Kantor BAPPEDA Kota Payakumbuh.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan pendorong dalam penerapan sistem layanan informasi E-Kinerja di Kantor BAPPEDA Kota Payakumbuh.
4. Menilai sejauh mana sistem E-Kinerja memenuhi kebutuhan organisasi dan penggunaanya di Kantor BAPPEDA Kota Payakumbuh.
5. Menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem E-Kinerja di Kantor BAPPEDA Kota Payakumbuh dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut.

1.6 Manfaat Penelitian

Harapannya, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang beragam, di antaranya:

1. Bagi peneliti, Penelitian ini memungkinkan peneliti menerapkan pengetahuan perkuliahan dalam analisis sistem, memperkaya pengalaman praktis, dan meningkatkan keterampilan profesional. Peneliti juga memperoleh pemahaman mendalam tentang metodologi analisis sistem yang dapat mendukung penelitian dan pengembangan lebih lanjut.
2. BAPPEDA Payakumbuh, Penelitian ini membantu menilai kualitas Web aplikasi E-Kinerja menggunakan *McCall Quality Model*, memberikan kerangka evaluasi yang terstruktur, dan menyediakan data akurat untuk perbaikan sistem. Hasilnya diharapkan menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas layanan E-Kinerja di BAPPEDA Kota Payakumbuh.
3. Bagi pihak lain, diharapkan menjadi referensi bagi pengembang dan akademisi, memperkaya literatur akademik, dan membantu memahami penerapan evaluasi kualitas perangkat lunak. Hasilnya juga dapat menjadi dasar pengembangan kurikulum yang relevan dengan kebutuhan lapangan.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek penelitian adalah kumpulan elemen yang bisa terdiri dari individu atau benda yang menjadi fokus penelitian, dan umumnya digunakan untuk memetakan atau menggambarkan wilayah penelitian serta tujuan penelitian secara menyeluruh.

Dalam konteks ini, objek penelitian adalah sistem layanan informasi E-Kinerja yang diterapkan di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kota Payakumbuh. Sistem ini mencakup berbagai aspek, mulai dari infrastruktur teknis hingga kebijakan dan prosedur yang terkait dengan manajemen kinerja pegawai di kantor tersebut.

Objek penelitian ini meliputi:

1. Sistem Layanan Informasi E-Kinerja: Ini mencakup platform atau aplikasi berbasis web yang digunakan oleh Kantor BAPPEDA Kota Payakumbuh untuk memantau dan mengevaluasi kinerja pegawai.
2. Pegawai dan Pengguna: Meliputi seluruh staf dan karyawan yang menggunakan sistem E-Kinerja sebagai bagian dari pekerjaan sehari-hari mereka.
3. Kebijakan dan Prosedur: Termasuk peraturan-peraturan yang mengatur penggunaan sistem E-Kinerja, prosedur evaluasi kinerja, dan kebijakan terkait manajemen kinerja di Kantor BAPPEDA Kota Payakumbuh.
4. Konteks Organisasi: Meliputi struktur organisasi, budaya kerja, dan lingkungan kerja di Kantor BAPPEDA Kota Payakumbuh yang dapat mempengaruhi implementasi dan efektivitas sistem E-Kinerja.

Dengan memahami gambaran umum objek penelitian ini, peneliti dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang relevan dan signifikan dalam penelitian mereka, serta mengembangkan pendekatan yang sesuai untuk menganalisis dan mengevaluasi sistem layanan informasi E-Kinerja di Kantor BAPPEDA Kota Payakumbuh.

1.7.1 Sekilas Tentang Kantor BAPPEDA Kota Payakumbuh

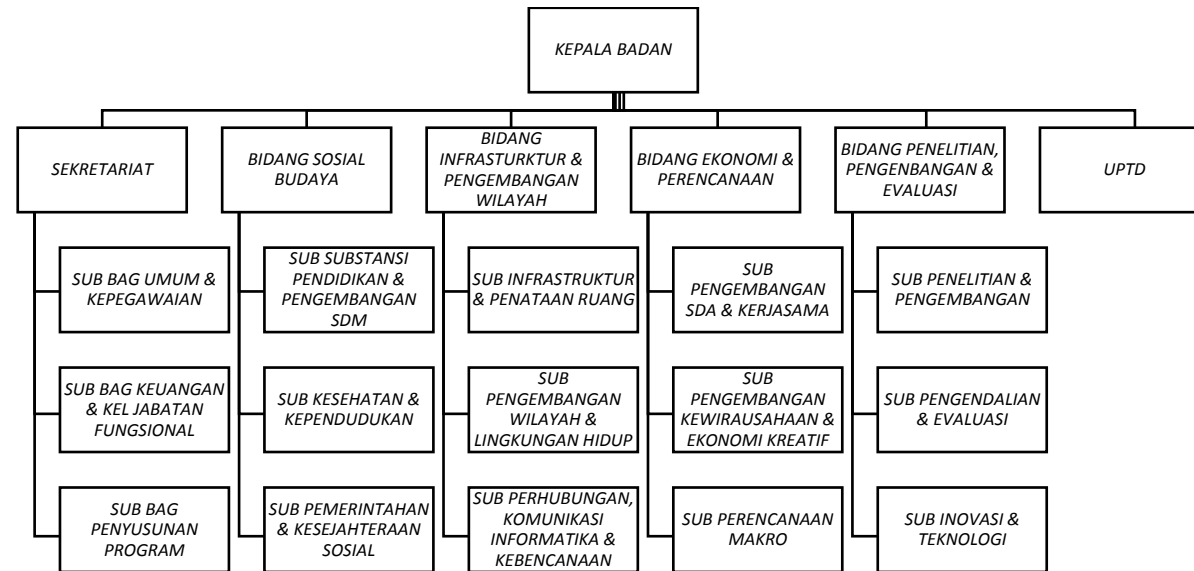
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, yang disingkat sebagai Bappeda, merupakan sebuah lembaga teknis daerah Kota Payakumbuh yang beralamat di Jl. H. Rky. Rasuna Said Kelurahan Tiakar, Payakumbuh, yang terlibat dalam riset dan perencanaan pembangunan daerah. Badan ini dipimpin oleh seorang kepala badan yang berada di bawah otoritas pemerintahan dan bertanggung jawab kepada Gubernur, Bupati, atau Walikota melalui Sekretaris Daerah. Fungsi utamanya adalah mendukung pelaksanaan pemerintahan daerah dalam hal riset dan perencanaan pembangunan daerah.

Menurut Lantaeda, S. Bappeda Badan Perencanaan Pembangunan Daerah adalah sebuah lembaga teknis daerah dalam bidang penelitian dan perencanaan pembangunan daerah yang dipimpin oleh seorang kepala badan yang bertanggung jawab kepada Walikota melalui sekretaris daerah (Agustin Ritonga & Harmain, 2023).

Bappeda dibentuk berdasarkan pertimbangan bahwa dalam rangka usaha peningkatan keserasian pembangunan di daerah, diperlukan adanya peningkatan keselarasan antara pembangunan sektoral dan pembangunan daerah. Selain itu, dalam rangka usaha menjamin laju perkembangan, keseimbangan, dan kesinambungan pembangunan daerah, yang diperlukan perencanaan lebih menyeluruh, terarah, dan terpadu (Agustin Ritonga & Harmain, 2023).

1.7.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah kerangka yang mengatur hubungan, tanggung jawab, dan wewenang antar anggota organisasi. Dalam BAPPEDA Payakumbuh, struktur ini mencakup pembagian tugas dan tanggung jawab di antara unit-unitnya seperti Gambar 1.1 :



Sumber: Kantor BAPPEDA Kota Payakumbuh

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Kantor BAPPEDA Kota Payakumbuh

1.7.3 Tugas dan Wewenang Kantor BAPPEDA Kota Payakumbuh

Berdasarkan kerangka organisasi yang telah diuraikan sebelumnya, pembagian tugas dari setiap bagian dapat diamati sebagai berikut:

1. Kepala Badan
 - a. Perumusan kebijakan teknis urusan pemerintahan bidang perencanaan pembangunan daerah.
 - b. Pelaksana kebijakan teknis urusan pemerintahan bidang perencanaan pembangunan daerah.
 - c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang
2. Sektetariat

- a. Perencanaan operasional urusan umum, kepegawaian, keuangan, serta pengelolaan perencanaan, evaluasi, dan pelaporan;
- b. Pengelolaan urusan umum, kepegawaian, keuangan, serta pengelolaan perencanaan, evaluasi, dan pelaporan;

3. Bagian Keuangan

- a. Menyusun rencana kerja sub bagian sesuai dengan rencana kerja Sekretariat.
- b. Menghimpun Rencana Kerja Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dari setiap bidang.

4. Bagian Substansi Penyusunan Program

- a. penyusunan rencana dan program kerja Bidang Sosial Budaya
- b. penyelenggaraan kegiatan Bidang Sosial Budaya;
- c. monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan.

5. Bagian Sosial Budaya

- a. Menyusun rencana operasional berdasarkan program kerja Badan dan arahan pimpinan sebagai panduan dalam menjalankan tugas.
- b. Menugaskan tugas kepada staf di Badan sesuai dengan tugas pokok dan tanggung jawab yang telah ditetapkan untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaannya.

6. Substansi Kesehatan dan Kependudukan

- a. Penyusunan program dan anggaran belanja di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.
- b. Koordinasi tugas di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan memberikan layanan administratif kepada departemen lain di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.

7. Substansi Pemerintahan dan Kesejahteraan Sosial

- a. Menyusun rencana kerja Sub Substansi sesuai dengan rencana kerja Bidang.
- b. Menyiapkan dan menyusun bahan serta data untuk perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, dan pelaporan program dan kegiatan Sub Substansi.
- c. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.

8. Bidang Infrastruktur dan Pengembangan Wilayah

- a. Penyusunan rencana dan program kerja Bidang Infrastruktur dan Pengembangan Wilayah.
- b. Penyelenggaraan kegiatan Bidang Infrastruktur dan Pengembangan Wilayah.
- c. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Bidang Infrastruktur dan Pengembangan Wilayah.

9. Substansi Pengembangan Wilayah dan Lingkungan Hidup

- a. Menyusun rencana kerja Sub Substansi sesuai dengan rencana kerja Bidang.
- b. Menyiapkan dan menyusun bahan serta data untuk perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, dan pelaporan program serta kegiatan Sub Substansi.

10. Substansi Perhubungan, Komunikasi Informatika dan Kebencanaan

- a. Menyusun rencana kerja Sub Substansi sesuai dengan rencana kerja Bidang.
- b. Menyiapkan dan menyusun bahan serta data untuk perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, dan pelaporan program serta kegiatan Sub Substansi.

11. Bidang Ekonomi dan Perencanaan Makro

- a. Penyusunan rencana dan program kerja Bidang Ekonomi dan Perencanaan Makro.

b. Penyelenggaraan kegiatan Bidang Ekonomi dan Perencanaan Makro.