

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi dan informasi dalam beberapa dekade terakhir ini berlangsung begitu pesat seiring kebutuhan layanan data dan informasi yang tinggi sehingga seluruh aspek kehidupan tidak luput dari pemakaian teknologi informasi dalam kegiatan sehari-hari. Dimana pelayanan yang berkualitas menuntut semua aspek berkolaborasi dengan teknologi informasi untuk memberikan layanan yang terbaik, salah satunya pada sektor pemerintah yaitu penerapan sistem informasi kepegawaian di lingkungan pemerintah Kota Palembang seperti pada Dinas Pendidikan, Badan Pengelolaan Pajak Daerah, serta Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palembang. Saat ini, instansi-instansi tersebut terus berupaya mendukung tugas kepala daerah dalam melakukan pelayanan teknis dan administrasi kepada semua unsur di lingkungan pemerintah Kota Palembang. Dalam menjalankan tugasnya, instansi di bawah pemerintah Kota Palembang ini dibantu oleh sebuah sistem informasi yaitu Sistem Informasi Pegawai Daerah (SIPD) sehingga kegiatan administrasi menjadi lebih efisien.

Sistem Informasi Pegawai Daerah (SIPD) merupakan sistem informasi yang dibangun oleh BKPSDM Kota Palembang untuk mengelola data kepegawaian di pemerintahan Kota Palembang dengan kata lain membantu pegawai dalam mengurus administrasi kepegawaian secara elektronik, seperti digitalisasi arsip, pengajuan cuti, administrasi kenaikan pangkat, izin mutasi, cek absensi *online*, dan pembuatan SKP (Sasaran Kerja Pegawai) *online*. Adapun pengguna dari SIPD ini

yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) pemerintah Kota Palembang dimana setiap instansi di bawahnya mempunyai admin sistem untuk mengelola data kepegawaian di masing-masing instansi. Akan tetapi selama penerapannya, sistem ini belum pernah dilakukan evaluasi kualitas sehingga tidak diketahui sejauh mana mutu layanan yang telah diberikan oleh sistem informasi tersebut.

Menurut (Susanto, 2019), evaluasi kualitas sistem merupakan salah satu cara bagi instansi untuk meningkatkan mutu dan kualitas administrasi kepegawaian. Evaluasi menurut (Masthori et al., 2016), tidak sebatas mengukur kualitas layanan sistem saja tetapi juga mengetahui persepsi pengguna terhadap manfaat yang diperoleh pengguna dari keberadaan sebuah sistem.

Menurut (Mahira, 2017), evaluasi kualitas layanan sistem bertujuan mengetahui sejauh mana keberhasilan penerapan sistem, memberikan umpan balik kepada pihak penyedia sistem, dan sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki dan mengembangkan sistem.

Berdasarkan hasil wawancara bersama staff sub-bidang data dan informasi BKPSDM Kota Palembang, terdapat beberapa kendala dalam penerapan SIPD ini yaitu dari segi penggunaan, masih terbatasnya layanan administrasi dalam menu pengguna pribadi seperti halnya guru-guru PNS Kota Palembang yang masih melakukan sebagian besar kegiatan administrasi kepegawaian melalui admin SIPD pada instansi yang menaungi yaitu Dinas Pendidikan Kota Palembang, begitu juga dengan PNS pengguna SIPD lainnya yang meliputi pegawai dengan jabatan struktural, jabatan fungsional umum, dan jabatan fungsional tertentu di pemerintah Kota Palembang. Dari segi interaksi layanan sering terjadi *human error* karena ketidakvalidan data yang mengakibatkan terjadinya kendala informasi antara admin dan pengguna sistem, dari segi kualitas layanan sistem ini belum diketahui

secara pasti tingkat kualitasnya, selanjutnya dari segi kepuasan pengguna layanan sistem belum memenuhi harapan pengguna karena sistem ini masih dalam tahap pengembangan, dari segi minat, pengguna tidak menggunakan layanan sistem secara maksimal sehingga dari segi manfaat yang diterima, layanan sistem ini tidak menentukan baik buruknya kinerja pengguna karena sebagian besar kegiatan pengguna sebagai pegawai dilakukan di luar SIPD.

Dari uraian permasalahan tersebut, pihak penyedia SIPD harus dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan pengguna sehingga manfaat-manfaat positif dari sistem ini pun akan diperoleh. Untuk itu pada penelitian ini menggunakan salah satu model yang dikombinasi yaitu *WebQual* 4.0 serta model DeLone dan McLean. Penggunaan model kombinasi menurut (Kumarahadi et al., 2020) dapat digunakan dalam penelitian ini dimana model kombinasi ini menggunakan tujuh variabel yang dapat menjelaskan dan sesuai dengan permasalahan dari berbagai segi atau perspektif yang dimaksud pada penelitian ini, meliputi variabel kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*), kualitas layanan *website* (*website service quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), minat pengguna (*intention to use*), dan manfaat yang diterima (*net benefit*). Oleh sebab itu pada penelitian ini ingin menguji apakah dengan SIPD sebagai objek penelitian yang penggunaannya bersifat wajib dengan PNS pengguna SIPD pada Dinas Pendidikan, Badan Pengelolaan Pajak Daerah, dan BKPSDM pemerintah Kota Palembang sebagai responden, akan mendapatkan hasil yang baik jika dievaluasi menggunakan model kombinasi *WebQual* serta Model DeLone dan Mclean.

Selain itu sesuai dengan tujuan penelitian, dalam jurnal (Masthori et al.,

2016), evaluasi kualitas layanan dengan model kombinasi juga digunakan untuk mengukur pengaruh-pengaruh antar variabel yang ada dengan bantuan teknik analisis data SEM PLS dimana teknik ini merupakan kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi. Dengan demikian penelitian ini diharapkan ditemukannya kelebihan juga kelemahan sistem khususnya pada pembuatan SKP yang menjadi layanan utama SIPD dalam menu pengguna pribadi sistem ini, apabila terdapat beberapa kelemahan dalam penerapannya dapat diminimalisir untuk kedepannya sehingga dapat memenuhi kebutuhan dari pada pengguna dan yang menjadi tujuan utama dari layanan tersebut dapat terpenuhi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penelitian ini akan melakukan analisis yang berfokus pada evaluasi kualitas layanan sistem informasi terhadap persepsi pengguna akhir yang berjudul, “Analisis *Structural Equation Modeling* Untuk Evaluasi Kualitas Layanan Pada Sistem Informasi Pegawai Daerah”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana hasil evaluasi kualitas layanan sistem informasi pegawai daerah menggunakan teknik analisis SEM PLS berdasarkan variabel dari model kombinasi *WebQual* serta model DeLone dan McLean?
2. Bagaimana mengetahui tingkat kualitas layanan SIPD berdasarkan variabel dalam kombinasi model yang digunakan?
3. Apakah ada pengaruh antar variabel-variabel dalam kombinasi *WebQual* serta model DeLone dan McLean yaitu *usability quality*, *information quality*, *service interaction quality*, *website service quality*, *user*

*satisfaction, intention to use, dan net benefit?*

### **1.3. Batasan Masalah**

Agar permasalahan tidak meluas, terarah, dan sesuai dengan yang diharapkan maka batasan permasalahan pada penelitian ini yaitu :

1. Melakukan analisis evaluasi terhadap kualitas layanan SIPD yang beralamat pada <https://sipd.palembang.go.id>.
2. Responden penelitian ini ditujukan untuk pengguna layanan SIPD yang mempunyai akun pribadi yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Dinas Pendidikan, Badan Pengelolaan Pajak Daerah, serta Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di bawah pemerintah kota Palembang yang meliputi pegawai dengan jabatan struktural, jabatan fungsional umum, jabatan fungsional tertentu, dan pegawai dengan jabatan guru.
3. Lokasi penelitian yaitu Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang.
4. Secara teori penelitian ini menggunakan tujuh variabel dari kombinasi dua model penelitian yaitu *usability quality, information quality, service interaction quality, website service quality* yang diadopsi dari model *WebQual*. Sedangkan *user satisfaction, intention to use, dan net benefit* diadopsi dari model DeLone dan McLean.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini dilihat dari rumusan masalah yaitu :

1. Untuk mengetahui hasil evaluasi kualitas layanan sistem informasi pegawai daerah yang menggunakan teknik analisis SEM PLS berdasarkan variabel

dari model kombinasi *WebQual* serta model DeLone dan McLean.

2. Untuk mengetahui kualitas layanan penggunaan SIPD berdasarkan variabel dalam kombinasi *WebQual* serta model DeLone dan McLean.
3. Untuk mengetahui pengaruh antar variabel-variabel dalam kombinasi *WebQual* serta model DeLone dan McLean yaitu *usability quality*, *information quality*, *service interaction quality*, *website service quality*, *user satisfaction*, *intention to use*, dan *net benefit*.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan gambaran status persepsi pengguna terhadap kualitas layanan SIPD.
2. Menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi kelebihan kualitas layanan sebagai tolak ukur keberhasilan sebuah sistem dan faktor yang mempengaruhi kelemahan sebagai bahan evaluasi.
3. Mendapatkan hasil evaluasi dan rekomendasi sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak pengembang SIPD untuk memperbaiki serta meningkatkan kualitas sistem.