

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada saat ini berkembang dengan sangat pesat, kita dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman yang begitu pesat perubahannya, apalagi penggunaan smartphone yang semakin hari semakin meningkat penggunaannya. Dengan adanya smartphone semua aktivitas semakin mudah dalam genggaman, tentunya smartphone dituju untuk mempersingkat pekerjaan manusia supaya lebih cepat dan efisien. Kemajuan teknologi internet kini telah menjadi simbol cara berkomunikasi secara bebas, tanpa dibatasi oleh ruang, jarak dan waktu. Didukung berbagai kelebihan dan keunggulan dari internet, antara lain adalah biaya koneksi internet yang relatif terjangkau dan ketersediaan informasi yang tak terbatas, internet saat ini menjadi salah satu kebutuhan utama masyarakat dalam memenuhi segala kebutuhan yang terkait dengan informasi (Nurhayati, 1998).

E-LAPKIN adalah aplikasi yang digunakan untuk menghimpun Laporan Kinerja tahunan Aparatur Sipil Negara (ASN) Republik Indonesia. Aplikasi ELAPKIN sendiri diperuntukkan bagi Instansi Pemerintah Pusat maupun Instansi Daerah. Adapun fungsi atau keunggulan dari E-LAPKIN adalah untuk memudahkan ASN dalam penyampaian Laporan Kinerja Tahunan yang dilakukan oleh masing-masing instansi serta dapat melihat profil instansi, prestasi kerja, grafik perbandingan penilaian pertahun, dan status pegawai.

Berdasarkan SE Menpan RB Nomor B/2810/M.PAN-RB/08/2016 perihal penilaian prestasi kerja PNS, disebutkan bahwa "Pejabat Pembina Kepegawaian Pusat dan Daerah melaporkan hasil Penilaian Prestasi Kerja PNS kepada Badan Kepegawaian Negara sebagai evaluasi terhadap pelaksanaan penilaian prestasi kerja paling lama akhir Maret tahun berikutnya". Kemudian ditindak lanjuti oleh BKN melalui SE Kepala BKN Nomor : K26-30/V.104-4/99 dalam butir 3 yang menyebutkan bahwa "Pelaporan Penilaian Prestasi Kerja PNS mulai tahun 2016 sudah harus menggunakan Aplikasi E-LAPKIN (Laporan Kinerja Secara Elektronik).

Dengan dibangunnya Aplikasi E-LAPKIN maka diharapkan akan membantu tugas BKN dan Instansi Pusat/Daerah dalam melaksanakan pelaporan kinerja sesuai amanah

SE Menpan dan SE Kepala BKN, sehingga terciptanya Data Kinerja Nasional Pegawai Negeri Sipil.

Pentingnya untuk mengetahui seberapa manfaat Kualitas Website LAPKIN (Laporan Kinerja) di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang menjadi suatu faktor dalam keberhasilan pemanfaatan sistem informasi yang merupakan alasan penelitian ini dilakukan untuk melihat kepuasan pengguna terhadap kualitas website LAPKIN. Peningkatan kualitas website diharapkan mampu mendorong pegawai untuk menikmati penggunaan website LAPKIN guna mempermudah untuk pelaporan kinerja pegawai. Penelitian ini akan mengukur dengan menggunakan metode WebQual 4.0 yang terdiri dari 3 variabel yaitu usability, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kepada Instansi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang untuk meningkatkan tingkat kualitas website demi mencapai pemanfaatan yang maksimal.

Penerimaan pengguna merupakan hal penting untuk menentukan keberhasilan sistem. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisa Kualitas Sistem Website LAPKIN Menggunakan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus: Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang)”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah yaitu bagaimana mengetahui tingkat kualitas website LAPKIN tersebut terhadap pengguna dengan menggunakan metode WebQual 4.0

1.3 Batasan Masalah

1. Agar permasalahan tidak menyebar luas dan lebih terarah, maka dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan yaitu berfokus pada analisa kualitas website LAPKIN menggunakan metode WebQual 4.0 dengan menggunakan kuesioner nantinya akan disebarakan kepada pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang.
2. Analisa ini hanya berfokus untuk mengetahui seberapa bagus kualitas sistem dari *website* LAPKIN.

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas website LAPKIN Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang menggunakan metode WebQual 4.0 dari persepsi pengguna, kualitas informasi, dan kualitas interaksi.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat yang akan didapatkan yaitu adanya saran (rekomendasi) bagaimana sebuah website memiliki kualitas yang lebih baik berdasarkan metode WebQual 4.0 dengan persepsi pengguna, kualitas informasi, dan kualitas interaksi.
2. Pemerintahan dapat mengetahui tata kelola IT dipemerintahan apakah sudah mencapai kualitas yang lebih baik atau belum.

1.6 Metode Penelitian 1.6.1 Waktu dan Tempat

a) Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2021 sebagai persiapan pelaksanaan kegiatan penelitian.

b) Tempat Penelitian

Penulis melaksanakan penelitian di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang yang beralamat di Jl. Sukarela No. 129a, Sukarami, Kecamatan Sukarami.

1.6.2 Alat dan Bahan

a) Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Laptop
2. Printer
3. Handphone

b) Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. OS Windows 10
2. Microsoft Word 2016
3. Spss

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini disusun secara sistematis dan terdiri dari 5 bab, antara sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan membahas teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan deskripsi penelitian dan hasil uji hipotesis penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis akan menjelaskan kesimpulan dan saran. Kesimpulan ditulis berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan temuan yang didapat pada bab-bab sebelumnya. Sedangkan saran ditulis berdasarkan kekurangan yang didapat peneliti selama melakukan penelitian, dan dapat dijadikan sebagai saran atau rekomendasi untuk melakukan perbaikan sehingga dapat menghasilkan suatu kualitas website yang berkualitas.