

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penyebaran informasi hingga ke seluruh dunia dapat dirasakan manfaatnya salah satunya melalui perkembangan kemajuan teknologi informasi. Kemajuan teknologi informasi yang berbasis internet sudah dijadikan simbol sebagai cara berkomunikasi secara bebas, tidak dibatasi oleh ruang, jarak dan waktu. Teknologi internet telah sangat membantu kehidupan manusia dengan menyediakan berbagai jenis informasi. Teknologi internet ini bukan hanya dimanfaatkan oleh individu namun juga oleh banyak organisasi, termasuk lembaga pemerintah.

Pemerintah Republik Indonesia telah mulai mengembangkan penggunaan teknologi elektronik dalam administrasi pemerintahan melalui Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Pengembangan *e-government* (Onibala dkk., 2021). Menurut (Zohri, 2016) *e-government* adalah kombinasi TIK dan fungsi manajemen yang ada di pemerintahan. Banyak aplikasi yang berkaitan dengan pemerintahan dimulai dengan kata "e", yang berarti elektronik. Misalnya, "*e-education*" berarti pendidikan, "*e-learning*" berarti pengajaran, dan "*e-government*" berarti pemerintahan (Husain, 2014). Upaya pemerintah ini diperkuat dengan diterbitkannya Peraturan Presiden No. 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE merupakan suatu sistem tata kelola pemerintahan yang mengintegrasikan teknologi informasi dalam menjalankan administrasi pemerintahan dan memberikan pelayanan publik di berbagai lembaga pemerintah. Implementasi SPBE di instansi pemerintah pusat dan daerah bertujuan

untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan, meningkatkan efisiensi dan transparansi, serta meningkatkan kualitas layanan publik, sekaligus memperkuat daya saing bangsa (Onibala dkk., 2021).

Pemerintah merupakan bagian lembaga negara juga turut serta dan berupaya untuk dapat memberikan kontribusi terhadap pembangunan nasional terkhusus bagi para pegawai negeri sipil (PNS) sesuai dengan bidang profesi dan jabatannya masing-masing. Aparatur Sipil Negara (ASN/PNS) memiliki kinerja terbaik dalam melakukan tugas dan fungsinya, yang menunjukkan bahwa ini adalah salah satu prioritas utama pemerintah. Ada banyak cara untuk meningkatkan kinerja organisasi dengan menggunakan TIK dalam upaya meningkatkan kinerja bagi para pegawai pemerintah (ASN), salah satunya dengan menerapkan aplikasi berbasis teknologi untuk kinerja atau yang dikenal dengan e-Kinerja. E-Kinerja adalah sebuah *platform* web yang digunakan untuk menganalisis beban kerja individu serta beban kerja unit atau divisi dalam suatu organisasi (Putri dkk, 2014). E-Kinerja tersebut akan digunakan sebagai alat atau cara untuk memantau para ASN di lingkungan instansi pemerintah yang menjadi dasar untuk menghitung kinerja dan memberikan insentif kerja kepada karyawan. Penilaian kinerja pegawai sebelumnya dilakukan melalui DP3 (Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan), namun seiring dengan perubahan zaman, metode penilaian prestasi kerja PNS dengan DP3 tidak lagi sesuai. Saat ini, penilaian kinerja pegawai telah bergeser dari DP3 ke SKP. E-Kinerja adalah contoh implementasi prinsip-prinsip akuntansi sumber daya manusia yang terintegrasi dalam sebuah aplikasi berbasis web. Implementasi pada aplikasi berbasis elektronik untuk kinerja ini akan memberikan kemudahan dan

dijadikan dasar untuk penetapan kebijakan dan pengambilan keputusan pada bidang kepegawaian di setiap departemen (Tahir, 2021).

Menurut UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang reformasi birokrasi, aplikasi e-kinerja dimaksudkan untuk memastikan bahwa aparatur sipil negara (ASN/PNS) yang merupakan pelaksana pelayan publik, kebijakan publik, dan perekat pemersatu bangsa, bertindak dengan profesional, integritas, netral, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Menurut (Savira, 2019), pengawasan diperlukan untuk mengawasi pelaksanaan tugas ASN supaya kinerja aparatur sipil negara (ASN) dapat diukur untuk mencapai target dan sasaran yang telah dicapai dan yang belum dicapai. Peraturan pemerintah (PP) Nomor 46 tahun 2011, mengenai penilaian prestasi kerja bagi pegawai negeri sipil (PNS), dan PP Nomor 53 tahun 2014, mengenai pelaporan kinerja, perjanjian kinerja, serta tata cara *review* terhadap laporan kinerja instansi pemerintah yang menjadi landasan dalam peraturan ini, memungkinkan pengukuran kinerja PNS.

Implementasi dari peraturan tersebut telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Palembang melalui Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palembang sebagai bagian dari instansi pemerintahan di bidang kepegawaian dalam menerapkan teknologi sistem informasi. BKPSDM kota Palembang telah mengembangkan teknologi informasi dalam upaya untuk peningkatan kinerja pegawai Pemerintah Kota Palembang salah satunya pengembangan e-Kinerja sejak tahun 2022. E-Kinerja ini memungkinkan para pegawai negeri sipil (PNS) di Pemerintah Kota Palembang untuk melaporkan kinerja mereka secara elektronik, yang kemudian dievaluasi oleh atasan mereka sebagai penilaian dasar untuk pemberian tunjangan kinerja pegawai. Penilaian

kinerja dengan menggunakan TIK telah menghasilkan beberapa dampak yang signifikan, termasuk peningkatan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses penilaian kinerja pegawai.

Namun hingga saat ini BKPSDM belum melakukan evaluasi kualitas layanan e-Kinerja untuk mengetahui seberapa efektif kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN/PNS) dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Menurut kebijakan pemerintah, evaluasi terus-menerus diperlukan untuk dapat memenuhi tata kelola informasi teknologi pada pemerintahan yang baik. Untuk mencapai kepuasan pengguna terhadap pelayanan aplikasi, evaluasi aplikasi harus dilakukan dengan mempertimbangkan persepsi masyarakat dan pengguna.

Berkaitan dengan hal-hal di atas, ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan aplikasi. Salah satunya adalah *Webqual*, yang menilai kualitas situs *web* berdasarkan persepsi atau pandangan pengguna akhirnya (Barnes & Vidgen, 2002). Metode ini menekankan tiga dimensi kualitas situs *web*: kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Setelah penggunaan metode *webqual*, hasil pengukuran selanjutnya dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA dapat digunakan untuk mengukur korelasi antara persepsi pengguna dan prioritas yang memengaruhi kepuasan dan kesetiaan pengguna serta untuk menentukan karakteristik mana yang memerlukan rekomendasi perbaikan prioritas. Metode IPA mengukur kualitas layanan dari segi pengguna dengan melakukan analisis penilaian pada tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) (Martilla & James, 1977) dalam (Prasetyo dkk., 2022).

Dari uraian penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas layanan e-Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN/PNS) kota Palembang dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan e-Kinerja Aparatur Sipil Negara Kota Palembang Menggunakan Metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas aplikasi e-Kinerja Aparatur Sipil Negara Kota Palembang.
1. Perlu adanya evaluasi dalam meningkatkan kualitas aplikasi e-Kinerja Aparatur Sipil Negara kota Palembang.

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang disebutkan di bawah ini diterapkan untuk memastikan bahwa masalah yang sedang berlangsung tetap dalam jalurnya dan tidak menyimpang dari masalah yang sedang berlangsung yaitu:

1. Penelitian ini berfokus pada pengukuran kualitas layanan aplikasi e-Kinerja menggunakan *Webqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Objek penelitian untuk pengukuran kualitas layanan aplikasi yang digunakan yaitu aplikasi e-Kinerja Aparatur Sipil Negara Kota Palembang.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian yaitu :

1. Bagaimana mengukur kualitas layanan aplikasi e-Kinerja Aparatur Sipil Negara Kota Palembang?
2. Bagaimana meningkatkan tingkat kualitas layanan aplikasi dari sudut pandang masyarakat/pengguna?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan aplikasi e-Kinerja Aparatur Sipil Negara Kota Palembang dengan menggunakan metode *Webual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Melakukan analisis upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi e-Kinerja Aparatur Sipil Negara Kota Palembang.

#### 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Meningkatkan kualitas layanan aplikasi dalam melakukan pengukuran kualitas layanan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan yang baik pada aplikasi e-Kinerja Aparatur Sipil Negara Kota Palembang.
2. Sebagai referensi penelitian selanjutnya yang mengkaji evaluasi penggunaan aplikasi e-Kinerja Aparatur Sipil Negara Kota Palembang di masa mendatang.

## **1.7 Susunan dan Struktur Penelitian**

Susunan dan struktur thesis Program Pascasarjana Universitas Bina Darma terdiri dari susunan beberapa bab. Adapun struktur tesisnya adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta susunan dan struktur tesis.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas tentang tinjauan umum, kajian pustaka, penelitian terdahulu dan kerangka konseptual penelitian yang akan dilakukan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini pembahasannya yang terdiri dari desain dan jadwal penelitian dan metode penelitian yang digunakan serta metode pengumpulan data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menguraikan tentang hasil penelitian secara menyeluruh.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini adalah bagian akhir dari penelitian. Menguraikan rangkuman dari hasil penelitian dalam bentuk kesimpulan dan saran untuk mengembangkan penelitian berikutnya.



Universitas Bina  
Darma