

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi (TI) telah membawa perubahan besar dalam penyelenggaraan layanan publik, terutama di sektor pemerintahan. Pemanfaatan TI tidak hanya mempercepat proses penyampaian informasi, tetapi juga berperan dalam memperkuat proses pengambilan keputusan dan meningkatkan efisiensi kerja antar instansi (Sugiyono, 2022). Di tingkat pemerintah daerah, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung memegang peranan penting dalam mengelola sistem dan layanan digital yang mendukung fungsi-fungsi pemerintahan.

Pengelolaan layanan TI yang baik dapat memberikan keuntungan strategis bagi organisasi, khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna internal. Salah satu pendekatan yang pernah diterapkan di Diskominfo Kota Bandung adalah kerangka ITIL versi 3, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas manajemen layanan TI (Sinaga, 2024). Selain itu, hasil evaluasi lainnya yang menggunakan framework COBIT 5 menunjukkan bahwa tingkat kematangan pengelolaan TI di instansi ini telah berada pada level “cukup baik”, walaupun masih membutuhkan peningkatan untuk mencapai standar optimal (Ridaan, 2023). Temuan-temuan ini menunjukkan pentingnya penggunaan metode evaluasi lainnya untuk menilai kualitas layanan secara menyeluruh, terutama dari sisi pengguna internal.

Sebagai lembaga pengelola layanan digital, Diskominfo memiliki tanggung jawab dalam memastikan bahwa seluruh layanan teknologi informasi dapat digunakan secara efektif oleh publik dan juga oleh pegawai di lingkungan internal. Salah satu layanan berbasis Web yang digunakan secara internal adalah Web SADAYANA, yang berfungsi sebagai sarana pendukung administrasi dan komunikasi antar unit kerja. Meskipun sistem ini berperan penting, evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan dari perspektif pengguna internal masih belum banyak dilakukan. Untuk menjawab kebutuhan tersebut, metode *WebQual* dapat digunakan sebagai alat ukur persepsi pengguna terhadap layanan berbasis Web. Metode ini

dikembangkan oleh (Barnes dan Vidgen, 2002) dan menilai kualitas layanan berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. *WebQual* banyak diterapkan dalam berbagai penelitian karena mampu menangkap pengalaman pengguna secara menyeluruh terhadap suatu platform Web.

Namun, sekadar mengetahui kualitas layanan belum cukup tanpa mengetahui area yang perlu menjadi fokus utama dalam perbaikan. Untuk itu, metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan sebagai pelengkap. IPA memetakan atribut layanan ke dalam empat kuadran prioritas berdasarkan kombinasi penilaian kinerja dan tingkat kepentingan dari pengguna (Martilla & James, 1977). Dengan pendekatan ini, organisasi dapat menyusun strategi peningkatan layanan yang lebih terarah dan berbasis data.

Penelitian ini menjadi relevan karena menitikberatkan pada evaluasi layanan berbasis persepsi pegawai internal, sebuah pendekatan yang masih jarang diterapkan secara sistematis di lingkungan pemerintahan daerah. Dengan melibatkan pegawai Diskominfo Kota Bandung sebagai responden utama, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan wawasan konkret untuk meningkatkan kualitas layanan Web SADAYANA, khususnya pada aspek kegunaan, informasi, dan interaksi layanannya.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi pegawai Diskominfo Kota Bandung terhadap kualitas layanan Web SADAYANA berdasarkan dimensi *WebQual*, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction*?
2. Apa saja atribut layanan Web SADAYANA yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan menurut hasil analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*?

I.3 Justifikasi Rumusan Masalah Menggunakan Kerangka FINERMAPS

Agar rumusan masalah dalam penelitian ini memiliki dasar yang kuat, maka dilakukan justifikasi menggunakan kerangka *FINERMAPS* (*Feasible, Interesting,*

Novel, Ethical, Relevant, Manageable, Appropriate, Potential value, and Systematic). Kerangka ini membantu memastikan bahwa masalah penelitian yang diangkat memang layak untuk diteliti secara ilmiah.

1. Feasible (Layak Dilakukan)

Penelitian ini dapat dilaksanakan karena memiliki cakupan yang jelas, yaitu pegawai internal Diskominfo Kota Bandung yang menggunakan Web SADAYANA. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner dengan skala Likert juga telah terbukti efektif dan efisien dalam mengumpulkan data persepsi.

2. Interesting (Menarik)

Topik ini menarik karena berkaitan langsung dengan upaya peningkatan kualitas layanan teknologi informasi di sektor pemerintahan, yang saat ini menjadi perhatian nasional seiring penerapan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik).

3. Novel (Kebaruan)

Penelitian ini memberikan pendekatan baru dengan menggabungkan model WebQual dan IPA pada sistem internal pemerintahan (Web SADAYANA), yang masih jarang dijadikan objek evaluasi secara mendalam. Ini memberikan nilai tambah secara metodologis dan praktis.

4. Ethical (Etis)

Penelitian dilakukan dengan metode kuesioner yang tidak menimbulkan dampak negatif terhadap responden. Seluruh partisipasi dilakukan secara sukarela dan anonim, serta tidak mengganggu aktivitas kerja pegawai.

5. Relevant (Relevan)

Rumusan masalah yang diangkat sangat relevan dengan kebutuhan Diskominfo dalam mengembangkan layanan internal yang lebih responsif, efisien, dan sesuai dengan harapan pegawai.

6. Manageable (Dapat Dikelola)

Jumlah populasi yang terukur (70 pegawai) dan sampel yang berhasil dikumpulkan (20 responden) menjadikan penelitian ini masih dapat

dikelola secara efektif oleh peneliti, terutama dalam hal waktu dan sumber daya.

7. Appropriate (Tepat Secara Keilmuan)

Metode WebQual dan IPA telah terbukti tepat untuk mengevaluasi kualitas layanan Web berdasarkan persepsi pengguna. Penggunaan kedua metode ini sesuai dengan latar belakang program studi Sistem Informasi yang menekankan pendekatan berbasis pengguna.

8. Potential Value (Bernilai Tambah)

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh Diskominfo sebagai dasar kebijakan dalam pengembangan dan perbaikan layanan Web SADAYANA. Selain itu, hasilnya juga berpotensi menjadi rujukan untuk evaluasi sistem serupa di instansi pemerintah lainnya.

9. Systematic (Sistematis)

Rumusan masalah telah disusun secara logis dan sistematis berdasarkan permasalahan nyata di lapangan. Langkah-langkah penelitian pun dirancang sesuai kaidah ilmiah dengan alur yang jelas mulai dari identifikasi masalah hingga pemetaan rekomendasi.

Dengan mempertimbangkan aspek-aspek di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini dinilai layak dan penting untuk dijawab melalui pendekatan ilmiah yang terstruktur.

I.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui persepsi pegawai internal Diskominfo Kota Bandung terhadap kualitas layanan Web SADAYANA berdasarkan tiga dimensi *WebQual*, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction*.
2. Menentukan atribut layanan Web SADAYANA yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*.

I.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa batasan sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan terhadap pegawai internal di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung sebagai responden.
2. Pengumpulan data dilakukan secara kuantitatif melalui kuesioner tertutup menggunakan skala *Likert*, tanpa melakukan wawancara atau observasi langsung terhadap penggunaan sistem.
3. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 70 orang pegawai, dan jumlah sampel ditentukan menggunakan pendekatan margin of error 20%, dengan total 20 responden yang mengisi kuesioner secara lengkap.
4. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah WebQual 4.0, yang mencakup tiga dimensi utama: usability, information quality, dan service interaction. Sementara untuk pemetaan prioritas perbaikan digunakan metode Importance Performance Analysis (IPA).
5. Penelitian ini tidak menilai aspek teknis sistem Web SADAYANA, seperti kecepatan server, keamanan infrastruktur, kualitas coding, maupun performa Web dari sisi teknis. Fokus penelitian hanya pada persepsi pengguna internal terhadap kualitas layanan dari sudut pandang fungsional dan pengalaman pengguna.
6. Penelitian ini memiliki potensi bias persepsi, karena penilaian kualitas layanan bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh pengalaman pribadi, harapan individu, serta pemahaman masing-masing responden terhadap layanan Web SADAYANA.
7. Ketidakmerataan partisipasi responden juga menjadi salah satu keterbatasan, karena tidak seluruh unit kerja atau jabatan terwakili secara proporsional dalam pengisian kuesioner, yang bisa memengaruhi keterwakilan data.
8. Penelitian dilakukan dalam kurun waktu yang terbatas, sehingga proses pengisian kuesioner pun berlangsung relatif singkat. Hal ini berpotensi membuat sebagian responden mengisi dengan tergesa-gesa atau kurang mendalam dalam memberikan penilaian.

I.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, yaitu:

1. Bagaimana persepsi pegawai Diskominfo Kota Bandung terhadap kualitas layanan Web SADAYANA berdasarkan dimensi WebQual, yaitu usability, information quality, dan service interaction?
2. Apa saja atribut layanan Web SADAYANA yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan menurut hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA)?

Maka, hipotesis dalam penelitian ini disusun untuk menguji apakah terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima oleh pegawai, berdasarkan persepsi terhadap tingkat kepentingan dan kinerja layanan.

Hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

- a. Hipotesis Utama (H1):

Terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada layanan Web SADAYANA berdasarkan tiga dimensi WebQual, yaitu usability, information quality, dan service interaction, menurut persepsi pegawai Diskominfo Kota Bandung.

- b. Hipotesis Nol (H0):

Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari ketiga dimensi layanan Web SADAYANA, sehingga dianggap sudah sesuai dengan harapan pengguna.

- c. Hipotesis Turunan (Opsional jika ingin lebih rinci):

- H1a: Terdapat gap signifikan antara kepentingan dan kinerja pada dimensi usability.
- H1b: Terdapat gap signifikan antara kepentingan dan kinerja pada dimensi information quality.
- H1c: Terdapat gap signifikan antara kepentingan dan kinerja pada dimensi service interaction.

Penulisan hipotesis ini didasarkan pada pendekatan *Importance Performance Analysis* oleh (Martilla dan James 1977), serta pengukuran kualitas layanan berbasis *WebQual* yang dikembangkan oleh (Barnes dan Vidgen 2002).

I.7 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran mengenai kualitas layanan Web SADAYANA dari sudut pandang pengguna internal berdasarkan hasil pengukuran *WebQual*.
2. Memberikan rekomendasi area prioritas perbaikan layanan berdasarkan hasil pemetaan *Importance Performance Analysis (IPA)*.
3. Menjadi bahan pertimbangan bagi Diskominfo Kota Bandung dalam upaya peningkatan layanan teknologi informasi internal.

I.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam proposal ini adalah sebagai berikut:

- BAB I Pendahuluan: Berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.
- BAB II Tinjauan Pustaka: Membahas teori-teori yang relevan, seperti konsep kualitas layanan, metode *WEBQUAL*, dan metode *IPA*.
- BAB III Metodologi Penelitian: Menjelaskan desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.
- BAB IV Hasil dan Pembahasan: Menyajikan hasil penelitian dan pembahasan terkait temuan penelitian.
- BAB V Kesimpulan dan Saran: Menyimpulkan hasil penelitian dan memberikan saran untuk perbaikan kualitas layanan TI di Diskominfo Kota Bandung.