

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan baik dalam bentuk barang maupun jasa yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah baik pusat maupun daerah dalam rangka meningkatkan pemenuhan kebutuhan masyarakat pada saat ini. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah juga bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik yang ada di masyarakat dengan melihat kondisi yang sedang dibutuhkan saat ini dan dimasa mendatang. Pemerintah perlu membuat dan mengembangkan pelayanan publik yang dapat diintegrasikan dengan perkembangan teknologi yang berkembang saat ini, sehingga dapat membantu aktivitas masyarakat agar lebih efisien dan efektif guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Seperti halnya pada salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya kepada masyarakat yaitu berupa informasi ketenagakerjaan, mengingat saat ini pekerjaan merupakan hal penting dalam memenuhi kebutuhan hidup seseorang. Dimana instansi yang bertanggung jawab dalam hal memberikan pelayanan informasi lowongan kerja adalah Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya. Sesuai dengan visi dan misi Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya. Visi dari Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya adalah mewujudkan kualitas tenaga kerja unggul yang berdaya saing global dengan didukung kondisi hubungan industrial yang harmonis, dinamis, dan berkeadilan, sedangkan salah satu misinya adalah meningkatkan

kualitas pelayanan dan informasi ketenagakerjaan yang berbasis teknologi informasi.

Dari hal tersebut Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya telah membuat pelayanan publik bursa kerja yang berbasis teknologi informasi yaitu VJ Suroboyo atau yang biasa disebut dengan Virtual Job Fair. kegiatan bursa kerja ini rutin diadakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya setidaknya dalam satu tahun terdapat tujuh kali penyelenggaraan job fair, sehingga dari kegiatan ini diharapkan dapat mengurangi angka pengangguran yang ada di Kota Surabaya.

Aplikasi ini ialah aplikasi yang menyediakan lowongan pekerjaan yang diikuti berbagai perusahaan yang tergabung dalam job fair tersebut. Masyarakat dapat mengakses aplikasi melalui website <https://disnaker.surabaya.go.id/jmf/home>. Pada aplikasi ini terdapat suatu kemudahan yang diberikan kepada pelamar dalam mendaftar pekerjaan pada job fair tersebut. Selain berbasis online kemudahan yang diberikan lainnya yaitu saat datang ke acara job fair pelamar tidak perlu membawa surat lamaran dan berkas-berkas lamaran lainnya. Berkas-berkas tersebut telah diupload pada aplikasi, serta bukti dari registrasi pelamar berupa barcode yang dapat discan pada saat job fair berlangsung untuk dapat masuk ke dalam acara tersebut.

Dari penjelasan diatas, sejauh pengetahuan penulis mengenai aplikasi VJ Suroboyo yang telah ada belum adanya penelitian mengenai kualitas pelayanan dari aplikasi yang telah diberikan kepada masyarakat. Sehingga Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya tidak dapat mengetahui apakah aplikasi yang telah dibuat serta informasi yang telah diberikan mengenai ketenagakerjaan dapat diterima dengan

baik oleh masyarakat atau tidak. Untuk itu perlu dilakukan penelitian penilaian kualitas aplikasi yang telah diberikan menurut pengguna yang telah menggunakan aplikasi Virtual Job Fair ini. Sehingga nantinya akan didapatkan hasil penelitian berupa evaluasi dari layanan aplikasi berbasis website yang telah diberikan untuk pengembangan aplikasi VJ Suroboyo pada masa mendatang agar dapat mencapai visi dan misi Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya.

Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan suatu website yaitu Metode E-Govqual, Servqual, dan Webqual. Penelitian dengan Metode E-Govqual digunakan untuk mengukur kualitas layanan website di bidang e-government (Papadomichelaki & Mentazas, 2011). Metode Servqual digunakan untuk mengukur kualitas layanan website di bidang pemasaran dan jasa (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998). Metode Webqual adalah salah satu teknik pengukuran kualitas website yang merupakan pengembangan dari metode ServQual, dimana metode ini dilakukan untuk menilai kualitas layanan website di bidang pekerjaan, pendidikan, perpustakaan, sistem informasi, e-commerce, dan transaksi online (Barnes & Vidgen, 2003).

Dalam penyelesaian permasalahan penelitian ini, akan digunakan Metode Webqual 4.0 karena kualitas layanan yang dinilai adalah layanan aplikasi berbasis website. Serta diperlukan tambahan modifikasi yaitu pada dimensi interface yang bertujuan untuk mengoptimalkan tampilan serta kualitas aplikasi. (Barnes, et al, 2001).

Metode Webqual 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada empat area penelitian. Keempat area tersebut yaitu kemudahan pengguna (Usability), kualitas

interaksi layanan (Service Interaction Quality), Kualitas Informasi (Information Quality) dan kualitas antarmuka (User Interface Quality). Kemudahan pengguna (Usability) mutu aplikasi seperti kemudahan penggunaan untuk aplikasi ini. Kualitas Informasi (Information Quality) adalah mutu dari informasi yang telah disampaikan dalam aplikasi tersebut. Kualitas interaksi layanan (Service Interaction Quality) adalah mutu dari interaksi pelayanan admin kepada pengguna. Serta penambahan dimensi Kualitas Antarmuka (User Interface Quality) adalah untuk mengetahui kualitas antarmuka website yang berkaitan dengan daya tarik (attractiveness) visual dari user interface yang meliputi bagaimana ketepatan dan kesesuaian gambar, font, warna, desain, dari aplikasi ini. Keempat kategori tersebut akan dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner untuk menganalisis kualitas aplikasi VJ Suroboyo.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat mengetahui penilaian kualitas layanan Aplikasi VJ Suroboyo yang berpengaruh secara signifikan dan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction). Hasil dari penelitian ini digunakan untuk memberi evaluasi berupa masukan atau rekomendasi kepada pengembang aplikasi untuk mempertahankan atau memperbaiki kualitas dari pelayanan aplikasi VJ Suroboyo. Evaluasi tersebut juga nantinya dapat digunakan sebagai usulan pengembangan Aplikasi VJ Suroboyo selanjutnya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut, yaitu :

1. Bagaimana menerapkan Metode Webqual 4.0 Modifikasi untuk mengevaluasi Pelayanan Aplikasi VJ Suroboyo?
2. Bagaimana membuat evaluasi dari hasil analisis yang telah dilakukan pada pengguna aplikasi VJ Suroboyo?
3. Bagaimana membuat rancangan rekomendasi desain antarmuka Aplikasi VJ Suroboyo berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan?

## 1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan ini tidak melebar maka perlu adanya pembatasan masalah sebagai berikut yaitu :

1. Penelitian dilakukan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya.
2. Data yang digunakan untuk evaluasi dengan metode Webqual 4.0 Modifikasi adalah data yang diperoleh dari hasil kuesioner dari pencari kerja yang hadir pada acara *job fair*.
3. Metode yang digunakan mengacu pada Webqual 4.0 Modifikasi.
4. Ruang lingkup mencakup Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya dan pencari kerja yang menggunakan Aplikasi VJ Suroboyo.
5. Hasil dari penelitian ini yaitu berupa rancangan rekomendasi untuk pengembangan Aplikasi VJ Suroboyo ini pada masa mendatang yang akan diimplementasikan melalui sebuah *prototype* desain antarmuka aplikasi.

6. Hasil evaluasi dari struktur basis data dan antarmuka hanya sebatas desain saja.
7. Database dibuat menggunakan MySQL.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan jawaban atau sasaran yang ingin dicapai dalam sebuah penelitian. Oleh sebab itu tujuan penelitian ini ialah :

1. Mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan Aplikasi VJ Suroboyo
2. Merekomendasikan hasil analisa evaluasi aplikasi VJ Suroboyo untuk pengembangan aplikasi pada masa mendatang

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah diharapkan hasil evaluasi Aplikasi VJ Suroboyo yang telah dilakukan dapat digunakan sebagai acuan atau bahan pertimbangan dalam bahan evaluasi terkait aplikasi sehingga dapat diterapkan pada proses pengembangan aplikasi selanjutnya.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah skripsi ini, maka penulis membaginya menjadi lima bab. Dibawah ini juga diuraikan penjelasan masing-masing bab dengan perincian sebagai berikut :

##### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menerangkan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan, manfaat dan sistematika penulisan dalam penelitian yang akan dilakukan.

## **2. BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini akan menjelaskan teori-teori penunjang yang digunakan untuk mendukung penelitian ini, antara lain penelitian terdahulu, definisi dan konsep webqual, profil organisasi, definisi aplikasi, definisi bursa kerja online, instrument penelitian, serta konsep analisis sistem.

## **3. BAB III METODOLOGI**

Pada bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan yaitu mengenai tahapan-tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian ini, serta penjelasan mengenai deskripsi aplikasi, penerapan metode webqual pada penyusunan kuesioner dan teknik pengumpulan serta teknik pengolahan data.

## **4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu dengan pengolahan data-data yang telah didapat dari hasil kuesioner serta memberikan evaluasi terhadap aplikasi yang telah melalui tahap analisis.

## **5. BAB V KESIMPULAN**

Bab ini merupakan bab terakhir dari penelitian ini, yang berisi kesimpulan yang berhubungan dengan penulisan skripsi serta saran-saran yang diharapkan dapat berguna bagi perkembangan sistem pada masa mendatang.