

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PENILAIAN PRESTASI
KERJA (SKP *ONLINE*) MENGGUNAKAN METODE *HUMAN
ORGANIZATION TECHNOLOGY (HOT) FIT* PADA
BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program
Strata 1 Pendidikan Teknik Informatika Jurusan
Teknik Elektronika FT UNP*



Oleh :
Primadani Viandra
NIM. 1306577

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA
JURUSAN TEKNIK ELEKTRONIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2017**

HALAMAN PENGESAHAN

**Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik
Universitas Negeri Padang**

**Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Penilaian Prestasi
Kerja (SKP *Online*) Menggunakan Metode *Human
Organization Technology (HOT) FIT* Pada Badan
Kepegawaian Daerah Kota Padang**

Nama : Primadani Viandra

NIM/TM : 1306577/2013

Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika

Jurusan : Teknik Elektronika

Fakultas : Teknik

Padang, Agustus 2017

Tim Penguji

Ketua : 1. Drs. Almasri, MT

1. 

Anggota : 2. Titi Sriwahyuni, S.Pd, M.Eng

2. 

3. Thamrin, S.Pd, MT

3. 

4. Zulwisli, S.Pd, M.Eng

4. 

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PENILAIAN PRESTASI
KERJA (SKP *ONLINE*) MENGGUNAKAN METODE *HUMAN
ORGANIZATION TECHNOLOGY (HOT) FIT* PADA
BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
KOTA PADANG**

Nama : Primadani Viandra
NIM/TM : 1306577/2013
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

Padang, Agustus 2017

Disetujui Oleh

Pembimbing I



Titi Sriwahyuni, S.Pd, M.Eng
NIP. 19820119 200604 2 005

Pembimbing II



Dr. Muhammad Anwar, MT
NIP. 19730805 200501 1 002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Elektronika
Fakultas Teknik UNP



Drs. Hanesman, MM
NIP. 19610111 198503 1 002

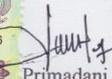
SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Penilaian Prestasi Kerja (SKP *Online*) Menggunakan Metode *Human Organization Technology (HOT) FIT* Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang” adalah hasil karya tulis saya sendiri.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan bantuan pembimbing dan mentor yang berperan besar dalam penelitian ini.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan dicantumkan pada kepastakaan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila terdapat plagiatisme dalam pernyataan karya ilmiah ini saya menerima sanksi akademis yang diberikan oleh pihak terkait sesuai dengan norma dan hukum yang berlaku.

Padang, Agustus 2017




Primadani Viandra
NIM.1306577

ABSTRAK

PRIMADANI VIANDRA : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Penilaian Prestasi Kerja (SKP Online) Menggunakan Metode *Human Organization Technology (HOT) FIT* Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mengenai aplikasi yang telah diterapkan di Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang. Serta untuk mengetahui kontribusi *system quality*, *information quality*, *service quality* dan *structure organization* pengguna sebagai bagian dari metode (*HOT) FIT* terhadap kepuasan pengguna aplikasi SKP Online pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan analisa pengaruh pengguna aplikasi terhadap tingkat kepuasan penggunaan, dalam hal ini menggunakan metode *Human Organization Technology*. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang dikhususkan kepada pengguna dari aplikasi sebagai *end-user* dari aplikasi SKP Online pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang tersebut. Hasil analisis data menunjukkan masing-masing variabel bahwa korelasi nilai R *System Quality* terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar = 0,389. Hal ini menunjukkan bahwa *System Quality* terhadap kepuasan pengguna dinyatakan Rendah. Nilai R *Information Quality* terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar = 0,432. Hal ini menunjukkan bahwa *Information Quality* terhadap kepuasan pengguna dinyatakan Cukup Tinggi. Nilai R *Service Quality* terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar = 0,365. Hal ini menunjukkan bahwa *Service Quality* terhadap kepuasan pengguna dinyatakan Rendah. Nilai R *Structure of organization* terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar = 0,242. Hal ini menunjukkan bahwa *Structure of organization* terhadap kepuasan pengguna dinyatakan Rendah. Oleh karena itu informasi menunjukkan bahwa *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality* dan *Structure of organization* dari sistem informasi secara bersama-sama harus diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi. Semakin baik *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality* dan *Structure of organization* yang dimiliki oleh Aplikasi SKP Online pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan Aplikasi SKP Online pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang.

Kata Kunci : Aplikasi Penilaian Prestasi Kerja pada BKD Kota Padang, *HOT (FIT)*, *System quality*, *Information quality*, *Service quality* dan *Structure organization*, SKP Online

KATA PENGANTAR



Tiada ungkapan yang lebih berarti selain rasa syukur yang mendalam kehadiran Allah SWT, oleh karena rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dengan segala keterbatasannya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Adapun masalah yang akan penulis sajikan pada skripsi ini dengan judul **”Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Penilaian Prestasi Kerja (SKP Online) Menggunakan Metode *Human Organization Technology (HOT) FIT* Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang”** Shalawat dan salam semoga dilimpahkan oleh Allah SWT kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa kita jadikan sebagai suri tauladan dalam kehidupan sehari-hari.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, saran, dan masukan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga semoga apa yang penulis terima bagi penyelesaian skripsi ini menjadi amal baik dan diberi pahala oleh Allah SWT. Pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang ikut memberikan bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung. Beberapa nama penulis sebutkan :

1. Bapak Dr. Fahmi Rizal, M.Pd, MT selaku dekan FT UNP yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Hanesman, MM selaku ketua jurusan Teknik Elektronika FT UNP yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Drs. Almasri, MT selaku sekretaris jurusan Teknik Elektronika FT UNP sekaligus tim penguji yang telah memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi penulis.
4. Ibu Yeka Hendriyani, M.Kom selaku penasehat akademis yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Titi Sriwahyuni, S.Pd, M.Eng sebagai pembimbing I dan Bapak Dr. Muhammad Anwar, MT sebagai pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.
6. Tim penguji skripsi yaitu, Bapak Thamrin, S.Pd, MT, Bapak Zulwisli, S.Pd, M.Eng yang telah memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi penulis.
7. Kedua orang tua (Alm. Papa), kakak-kakak, adik-adik, dan seseorang yang tersayang yang telah memberikan do'a dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman angkatan 2013 yang telah banyak memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung demi kesempurnaan skripsi ini.

Terakhir penulis menyampaikan harapan semoga skripsi yang penulis susun dapat bermanfaat dan berguna untuk kepentingan dan kemajuan pendidikan di masa yang akan datang. Aamiin.

Padang, Agustus 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Sistem Informasi	11
1. Definisi Sistem.....	11
2. Definisi Informasi	11
3. Definisi Sistem Informasi	12
4. Tujuan Sistem Informasi	12
5. Sistem Informasi Aplikasi Penilaian Prestasi Kerja.....	13
6. Context Diagram Aplikasi Penilaian Prestasi Kerja	16
B. Kepuasan Menggunakan Sistem Informasi.....	19
C. <i>Human Organization Technology (HOT) FIT</i>	22

D. Kerangka Berpikir.....	31
E. Penelitian yang Relevan.....	32
F. Hipotesis Penelitian.....	36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	38
B. Definisi Operasional Variabel dan Data Penelitian	39
1. Variabel Penelitian.....	39
2. Jenis dan Sumber Data.....	42
C. Populasi dan Sampel	44
1. Populasi.....	44
2. Sampel.....	44
D. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	45
1. Pengembangan Instrumen	45
2. Analisa Hasil Validitas dan Reliabilitas Instrumen	48
E. Teknik Analisa Data.....	50
1. Analisa Deskriptif	51
2. Uji Linearitas.....	52
3. Regresi Linear Berganda.....	53
4. Pengujian Hipotesis.....	54

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Pengujian Instrumen.....	55
1. Analisis Uji Validitas	55
2. Analisis Uji Reliabilitas	59
B. Deskripsi Data Penelitian.....	65
1. Gambaran Subyek Penelitian	65
2. Analisis Deskriptif	65
3. Deskripsi Data Variabel	70
C. Uji Linearitas.....	87
D. Regresi Linear Berganda.....	90

E. Penguji Hipotesis	92
F. Pembahasan.....	94
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	97
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Pegawai BKD Kota Padang 2017.....	3
Tabel 2. Populasi.....	44
Tabel 3. Interpretasi Skor Instrumen Penelitian	46
Tabel 4. Instrumen Penelitian Variabel Terikat dan Variabel Bebas.....	47
Tabel 5. Kriteria Penafsiran Indeks Korelasi Nilai r	50
Tabel 6. Pengkategorian Nilai Pencapaian Responden.....	52
Tabel 7. Hasil Uji Validitas <i>System Quality</i> (X_1)	56
Tabel 8. Hasil Uji Validitas <i>Information Quality</i> (X_2)	56
Tabel 9. Hasil Uji Validitas <i>Service Quality</i> (X_3)	57
Tabel 10. Hasil Uji <i>Structure Organization</i> (X_4)	58
Tabel 11. Hasil Uji Validitas <i>User Satisfaction</i> (Y)	59
Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	60
Tabel 13. Korelasi Nilai r_{hitung} Struktur Variabel <i>System Quality</i> (X_1).....	60
Tabel 14. Korelasi Nilai r_{hitung} Struktur Variabel <i>Information Quality</i> (X_2)	61
Tabel 15. Korelasi Nilai r_{hitung} Struktur Variabel <i>Service Quality</i> (X_3)	62
Tabel 16. Korelasi Nilai r_{hitung} Struktur Variabel <i>Structure of organization</i> (X_4)	62
Tabel 17. Kategori Berdasarkan Interval Kelas	66
Tabel 18. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>System Quality</i> (X_1)	66
Tabel 19. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Information Quality</i> (X_2)	67
Tabel 20. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Service Quality</i> (X_3)	68
Tabel 21. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Structure Organization</i> (X_4)	69
Tabel 22. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>User Satisfaction</i> (Y)	70

Tabel 23. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>System Quality</i> (X_1)	71
Tabel 24. Distribusi Frekuensi Variabel <i>System Quality</i>	72
Tabel 25. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Information Quality</i> (X_2)	74
Tabel 26. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Information Quality</i>	76
Tabel 27. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Service Quality</i> (X_3)	78
Tabel 28. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Service Quality</i>	79
Tabel 29. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Structure of Organization</i> (X_4)	81
Tabel 30. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Structure of Organization</i>	82
Tabel 31. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>User Satisfaction</i> (Y)	84
Tabel 32. Distribusi Frekuensi Variabel <i>User Satisfaction</i>	86
Tabel 33. Hasil Uji Linearitas Variabel X_1 (<i>System Quality</i>).....	88
Tabel 34. Hasil Uji Linearitas Variabel X_2 (<i>Information Quality</i>)	88
Tabel 35. Hasil Uji Linearitas Variabel X_3 (<i>Service Quality</i>)	89
Tabel 36. Hasil Uji Linearitas Variabel X_4 (<i>Structure of organization</i>)	89
Tabel 37. Nilai Korelasi R	91
Tabel 38. Uji Regresi Berganda	91

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Context Diagram Aplikasi Penilaian Prestasi Kerja	17
Gambar 2. Tampilan Aplikasi Penilaian Prestasi Kerja.....	18
Gambar 3. Tampilan <i>User</i> Aplikasi Penilaian Prestasi Kerja.....	19
Gambar 4. <i>Human Organization Technology (HOT) FIT</i>	30
Gambar 5. Kerangka Berpikir	31
Gambar 6. Alur Penelitian.....	39
Gambar 7. Struktur Variabel Instrumen Penelitian	64
Gambar 8. Histogram Skor Variabel <i>System Quality (X1)</i>	73
Gambar 9. Histogram Skor Variabel <i>Information Quality (X2)</i>	77
Gambar 10. Histogram Skor Variabel <i>Service Quality (X3)</i>	80
Gambar 11. Histogram Skor Variabel <i>Sructure Organization (X4)</i>	83
Gambar 12. Histogram Skor Variabel <i>User Satisfaction (Y)</i>	87

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Angket Penelitian	101
Lampiran 2. Tabulasi <i>System Quality</i> (X1).....	106
Lampiran 3. Tabulasi <i>Information Quality</i> (X2).....	109
Lampiran 4. Tabulasi <i>Service Quality</i> (X3)	112
Lampiran 5. Tabulasi <i>Structure of Organization</i> (X4)	115
Lampiran 6. Tabulasi <i>User Satisfaction</i> (Y)	118
Lampiran 7. Output r_{hitung} terhadap X1 Per Indikator	120
Lampiran 8. Output r_{hitung} terhadap X2 Per Indikator	122
Lampiran 9. Output r_{hitung} terhadap X3 Per Indikator	125
Lampiran 10. Output r_{hitung} terhadap X4 Per Indikator	128
Lampiran 11. Mean <i>System Quality</i> (X1)	130
Lampiran 12. Mean <i>Information Quality</i> (X2)	131
Lampiran 13. Mean <i>Service Quality</i> (X3)	132
Lampiran 14. Mean <i>Structure of Organization</i> (X4)	133
Lampiran 15. Mean <i>User Satisfaction</i> (Y).....	134
Lampiran 16. Output R X1, X2, X3 Terhadap Y.....	135
Lampiran 17. Output Tabel Frekuensi dan Histogram.....	136
Lampiran 18. Output Linearitas	139
Lampiran 19. Output Nilai Korelasi.....	141
Lampiran 20. Surat Izin Telah Melakukan Penelitian	142

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi informasi saat ini telah berkembang dengan sangat pesat yang ditandai dengan penggunaan komputer sebagai sarana pendukung kegiatan manusia dalam melakukan aktivitas. Seiring dengan perubahan waktu, banyak usaha yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas kehidupan manusia salah satunya dengan memanfaatkan dan mengoperasikan sistem informasi yang berbasis komputer. Teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi (Abdul Kadir 2014:10).

Di era informasi yang serba mudah dan cepat ini, mengharuskan kemudahan dalam mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkan. Perkembangan teknologi internet yang pesat telah memicu munculnya berbagai aplikasi baru termasuk di bidang Teknologi Informasi. Sistem Informasi adalah salah satu revolusi dibidang informasi berbasis teknologi Internet. Kualitas informasi pada sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu sistem informasi, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses sistem informasi tersebut. Sistem informasi dapat membuat tempat tersebut memiliki

keunggulan kompetitif. Keberadaan sistem informasi tidak hanya bermanfaat bagi tempat itu sendiri, tetapi juga bagi konsumen.

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 159 Tahun 2000 pasal 1 ayat (1), disebutkan bahwa Badan Kepegawaian Daerah yang selanjutnya disingkat BKD adalah perangkat daerah yang melaksanakan manajemen Pegawai Negeri Sipil Daerah dalam membantu tugas pokok Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah. Badan Kepegawaian Daerah bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah. BKD mempunyai tugas pokok membantu Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah dalam melaksanakan manajemen Pegawai Negeri Sipil.

Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang berdasarkan Peraturan Daerah Kota Padang No 17 tahun 2008 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga teknis Kota Padang. BKD tugasnya untuk membantu Walikota dalam membina kepegawaian daerah untuk dapat melaksanakan manajemen pegawai negeri sipil Kota Padang. Untuk menjalankan kewenangan tersebut maka dibutuhkan manajemen pengelolaan kepegawaian Daerah.

SKP adalah Sasaran Kerja Pegawai yang ada dalam salah satu unsur di dalam Penilaian Prestasi Kerja PNS yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011, sedangkan peraturan pelaksanaannya yaitu Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 1 Tahun 2013. Pemberakuan Penilaian Prestasi Kerja PNS yaitu pada tahun 2014 serentak di seluruh SKPD di Indonesia.

Berdasarkan hasil studi awal dan wawancara dengan salah satu pegawai BKD pada tanggal 6 Februari 2017, pada tahun 2017 terhitung jumlah pegawai yang menggunakan Aplikasi Penilaian Prestasi Kerja adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Pegawai BKD Kota Padang 2017

Jumlah Pegawai BKD Kota Padang	
Pria	18
Wanita	37
Total Pegawai	55

Sumber : Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang

Dari data diatas dapat dilihat bahwa Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang memiliki 55 orang pegawai yang terdiri dari 18 orang pria dan 37 orang wanita, semua pegawai menggunakan Aplikasi Penilaian Prestasi Kerja karena dirancang sebagai solusi untuk menangani berbagai hal dalam pengurusan kepegawaian. Aplikasi Penilaian Prestasi Kerja sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pegawai, seperti pelayanan administrasi kepegawaian dan kebutuhan informasi data pegawai yang cepat. Pengelolaan pegawai yang baik dalam lingkup kecil akan meningkatkan kinerja pegawai dan dalam lingkup yang lebih besar akan membawa perbaikan kinerja pemerintah secara keseluruhan.

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh pegawai BKD Kota Padang, pegawai belum ada dilibatkan untuk menganalisis kepuasan pengguna dalam menggunakan Aplikasi Penilaian Prestasi Kerja dan tingkat kepuasan pengguna dari sistem informasi tersebut belum diketahui. Pada BKD Kota Padang belum terlihat tingkat kepuasan pengguna dalam

menggunakan sistem informasi tersebut. Menurut pegawai BKD Kota Padang Aplikasi Penilaian Prestasi Kerja belum bisa dinilai keberhasilannya karena belum ada penelitian yang dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

SKP merupakan salah satu dari dua unsur penilaian prestasi kerja yang diatur dalam PP 46 tahun 2011, unsur lainnya adalah perilaku kerja yang berupa penilaian atas tingkah laku, sikap atau tindakan yang dilakukan oleh PNS atau sikap untuk tidak melakukan sesuatu yang seharusnya dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. PP 46 tahun 2011 mensyaratkan bahwa setiap PNS wajib menyusun SKP berdasarkan rencana kerja tahunan instansi dengan memperhatikan tugas pokok dan fungsi. SKP memuat kegiatan tugas jabatan dan target yang harus dicapai dalam kurun waktu penilaian yang bersifat nyata dan dapat diukur.

Permasalahan dari SKP ini adalah terdapat beberapa pegawai belum menguasai teknologi, beberapa pegawai banyak yang kurang mengerti dengan penggunaan sistem ini, koneksi internet yang kurang bagus hal ini dikarenakan setiap awal bulan masing-masing pegawai banyak menggunakan SKP tersebut, kurang objektifnya penilaian atasan terhadap kinerja pegawai, belum adanya target kerja pegawai yang terukur, kinerja pegawai belum sesuai dengan kinerja kota, data pegawai di dalam sistem informasi tersebut belum lengkap akibatnya pada saat pengiriman pegawai ke diklat/pelatihan hanya data pegawai yang lengkap saja yang dikirimkan. Tentunya dalam hal ini, tingkat kepuasan pengguna ditentukan dari kualitas informasi

(*information quality*) yang diterapkan oleh BKD Kota Padang. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas sistem informasi yang di produksinya.

Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sebuah sistem informasi dan aplikasi adalah dengan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna oleh karena itu metode yang digunakan adalah metode *Human Organization Technology* adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi, dalam metode ini terdapat Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna dan Struktur Organisasi.

Kualitas Sistem digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan kualitas sistem teknologi informasi yang ada pada SKP tersebut, misalnya sistem teknologi informasi yang ada pada SKP bisa dikatakan sudah bagus hal ini dilihat dari tampilan Aplikasi Penilaian Prestasi Kerja bahwa sudah disediakan kebutuhan pegawai mengenai pembuatan target kerja tahunan dan bulanan. Pembuatan target kerja tahunan dan bulanan bisa diukur tingkat kepuasannya karena pegawai/*user* yang menginputkan data diantaranya adalah nama kegiatan, periode tahun, jenis kegiatan, lama kegiatan, catatan, catatan dari BKD, dan menu target. Kualitas Informasi pada SKP dilihat tingkat kepuasannya dari hasil penilaian kinerja, pegawai/*user* bisa melihat informasi yang dibutuhkan mengenai penilaian kerja seperti pelaporan perilaku kerja, banding atas penilaian prestasi kerja, verifikasi perilaku kerja,

penilaian prestasi kerja sementara. Kualitas Layanan berfokus pada keseluruhan dukungan yang diterima dari penyedia jasa layanan sistem, kualitas layanan dapat dilihat tingkat kepuasannya dengan kecepatan respon, jaminan, empati, dukungan teknis dan tindak lanjut layanan kepada pengguna sistem tersebut.

Organisasi harus mampu meningkatkan kepuasan kerja pegawai yang salah satunya dengan cara melihat faktor-faktor apa saja yang menjadi penentu kepuasan kerja pegawai. Menurut Luthans (2006) faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja antara lain: "pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan, rekan kerja dan kondisi kerja". Melalui dasar tersebut, organisasi dapat dengan mudah menentukan langkah apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja.

Metode ini digunakan untuk melihat hasil kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dari sebuah sistem informasi yang disajikan oleh suatu pemerintah, dimana dengan metode HOT FIT ini menuntut penilaian kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dari hasil sebelumnya menjadi lebih baik dan berkualitas, dengan peningkatan yang kurang dari sebuah hasil analisis. Terkadang harapan dari pemerintah kurang sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh pengguna sistem informasi. Metode ini dipilih karena dianggap mampu menjelaskan secara konferhensif dengan pendekatan komponen inti sistem informasi, yaitu *Human* (Manusia), *Organization* (Organisasi), *Technology* (Teknologi). Walaupun memiliki berbagai layanan yang baik, namun semua hal diatas belum tentu membuat

pegawai terpuaskan. Tingkat kepuasan pegawai sendiri tergantung pada kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh suatu pemerintahan. Menurut Tse dan Wilton (1998) dalam Tjiptono (2012:311), Kepuasan adalah respon pelanggan/pengguna terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan. Dan berharap bahwa sistem informasi ini mampu menambah tingkat kepuasan pengguna atau pencari data.

Dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas dan karena belum adanya sebuah penelitian menyangkut kepuasan pengguna pada Aplikasi Penilaian Prestasi Kerja BKD Kota Padang ini, maka penulis ingin melakukan penelitian terhadap pengguna SKP BKD Kota Padang tersebut. Dan penelitian ini diberi judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Penilaian Prestasi Kerja (SKP *Online*) Menggunakan Metode *Human Organization Technology (HOT) FIT* Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang“**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Peranan pengunjung sistem informasi sebagai pengguna akhir belum ada dilibatkan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dalam menggunakan Aplikasi SKP *Online* pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang.
2. Beberapa pegawai kurang mengerti secara keseluruhan mengenai Aplikasi SKP *Online* pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang dalam memproses data yang disediakan.
3. Belum diketahuinya kendala/hambatan yang ditemukan pegawai dalam menggunakan Aplikasi SKP *Online* pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang.

C. Batasan Masalah

Untuk memperoleh ruang lingkup yang lebih jelas, dan adanya keterbatasan waktu, maka penelitian dibatasi pada:

1. Sistem Informasi yang akan dinilai dan menjadi objek pada penelitian ini adalah Aplikasi SKP *Online* pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang.
2. Analisa untuk menilai kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan pada Aplikasi SKP *Online* pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang.
3. Analisa untuk menilai kepuasan pengguna terhadap Aplikasi SKP *Online* pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang menggunakan metode *HOT FIT*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, struktur organisasi, berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi SKP *Online* pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang?
2. Seberapa besar kepuasan pegawai terhadap Aplikasi SKP *Online* pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang sebagai sarana penunjang kemudahan pengguna data untuk menemukan informasi yang dibutuhkan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kepuasan pengguna mengenai Aplikasi Penilaian Prestasi Kerja yang telah diterapkan di Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem informasi yang dilihat dari faktor kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), struktur organisasi (*structure organization*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai bagian dari metode *HOT FIT* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Aplikasi SKP *Online* pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka manfaat penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai informasi bagi Pegawai dan Pihak yang terlibat lainnya dalam mengembangkan Aplikasi SKP *Online* tersebut.
2. Sebagai gambaran tentang kualitas Aplikasi SKP *Online* dalam memberikan layanan informasi bagi pegawai.