

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Instansi pemerintah Indonesia sekarang sedang berupaya mendorong penggunaan teknologi inovasi. Salah satunya adalah dengan menyusun perencanaan hingga pelaporan di lingkungan pemerintahan berlandas teknologi informasi dan komunikasi yang pasti sering dikenal sebagai *E-Government*. Hal ini ditunjukkan dengan pemanfaatan *E-Government* dalam berbagai prosedur kegiatan dalam lingkup pemerintahan. *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi inovasi di area otoritas publik atau dalam lingkup pemerintahan. Peraturan tentang *E-Government* ini tertuang dalam UU Instruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dengan hadirnya *E-Government* diharapkan bisa menciptakan pemerintah yang baik dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efisien dan efektif (Haryani, 2016).

Salah satu pemerintahan di Indonesia yang sudah mulai menerapkan *E-Government* di lingkungan pemerintahannya yaitu Pemerintah Kota Tangerang melalui Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) yang telah membuat dan mengembangkan sebuah Sistem Informasi Manajemen Kinerja Pegawai Pemerintah Kota Tangerang bernama Elektronik Kinerja (E-Kinerja). Pemerintah Kota Tangerang khususnya Kecamatan Benda Kota Tangerang mulai Januari 2020 menerapkan Sistem E-Kinerja yang berguna untuk merekam, melaporkan, mengukur dan menilai presentasi kinerja seluruh pegawai negeri sipil (PNS). Dengan pemanfaatan sistem ini, otoritas publik (pemerintah) dapat menyaring kinerja pegawai secara konsisten, mulai dari ketidakhadiran hari demi hari, pencatatan aktivitas setiap hari, penilaian SKP, evaluasi perilaku kerja dan survei prestasi kerja. Sistem E-Kinerja dimaksudkan untuk proses pengoptimalan dan pengefisienan manajemen pegawai dalam lingkungan pemerintah daerah melalui sistem pendataan kepegawaian yang terintegrasi, terkoordinasi, tertutup, tertib, teratur, transparan dan aman yang dapat pula memberikan masukan dalam proses perencanaan, pengembangan, mutasi/pengangkatan, kesejahteraan, pengendalian hingga kebijakan terkait sehubungan dengan pegawai di lingkungan pemerintah daerah.

Dari pernyataan diatas, cenderung dapat disimpulkan bahwa peran dan tugas IT sebagai bagian dalam pelaksanaan Sistem E-Kinerja sangat penting bagi kesinambungan sebuah organisasi pemerintah. Oleh karena itu, kehadiran IT dalam suatu lembaga pemerintahan tidak hanya semata-

mata menjadi kebutuhan para pimpinan saja namun juga para pegawai pun membutuhkan keberadaan IT untuk menunjang kinerja mereka. Dengan kata lain, peran pegawai secara keseluruhan dalam menjalankan lembaga harus diperhitungkan sehingga faktor-faktor yang membantu mendukung pekerjaannya, seperti komponen TI, juga diperhitungkan. Dengan hadirnya IT juga dimungkinkan untuk mendorong pendataan di bidang kepegawaian untuk penyusunan E-Kinerja.

Melalui pra survei yang dilakukan oleh peneliti memperlihatkan bahwa kondisi seperti ini masih sangat jarang ditemukan di Kantor Kecamatan Benda Kota Tangerang. Bahkan dalam penerapan Sistem E-Kinerja di Kecamatan Benda Kota Tangerang tidak semuanya berjalan tanpa hambatan dan idealnya ada masalah khusus yang biasa terjadi ketika menginput laporan kerja harian melalui Sistem E-Kinerja seperti sistem banyak dikeluhkan pegawai sehingga hal ini perlu dievaluasi ulang agar dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penerapan Sistem E-Kinerja baik langsung maupun tidak langsung dianggap merepotkan, dikatakan bahwa dengan banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan dan kesibukan dalam pelayanan kepada masyarakat, mereka juga harus memberikan pelaporan kinerja, Belum lagi pelaporan kinerja ketika diinputkan harus disertai dengan bukti berupa dokumentasi gambar maupun dokumen hasil kerja pegawai pada waktu tersebut.

Masalah teknis seperti seringkali jaringan internet yang tidak terhubung, sehingga para pegawai mengalami kesulitan dalam mengisi laporan kerja harian melalui Sistem E-Kinerja. Kehadiran perangkat teknologi (komputer) hanya terdata beberapa buah saja sehingga tidak semua pegawai mendapatkan fasilitas tersebut. Masalah lain seperti masih adanya pegawai yang belum memahami dan mengerti dalam memanfaatkan Sistem E-Kinerja, pegawai Kecamatan dianggap kurang berkompeten dalam mengoperasikan komputer sehingga dalam mengaplikasikan sistem tersebut, sehingga pegawai meminta admin kantor untuk menginput laporan kerja hariannya hal ini menimbulkan banyak terjadi kesalahan penginputan yang berakibat fatal di Laporan Akhir. Kantor Kecamatan Benda Kota Tangerang belum pernah melakukan pembinaan kepada para pegawai khususnya Pegawai Negeri Sipil (PNS) berkaitan dengan mekanisme pengaplikasian Sistem E-Kinerja.

Sistem E-Kinerja yang membutuhkan adanya pendataan pegawai dalam menyajikan informasi yang *up to date* dan transparan menjadi kendala bagi setiap pegawai dalam proses pencatatan. Kehadiran dan informasi tentang IT sebagai bagian komponen pendukung dalam proses penyajian informasi, yang minim menjadi salah satu kendala utama untuk memberikan informasi yang cepat dan akurat. Keadaan ini menarik untuk dikaji lebih mendalam apakah dengan adanya fasilitas yang masih terbatas

dan kendala-kendala tersebut kinerja pegawai dapat dinilai akurat. Berdasarkan latar belakang, perspektif dan pandangan atas kebutuhan suatu lembaga dalam menjalankan sistem informasi yang terpadu, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan eksplorasi penelitian atas fenomena tersebut.

Untuk mengetahui dan memastikan bahwa Sistem E-Kinerja dapat mencapai tujuan yang diharapkan baik bagi para Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun bagi Pemerintah Daerah, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap kesuksesan sistem tersebut. Tercapainya Kesuksesan sistem informasi bisa dipandang dari beberapa aspek seperti seberapa bagus kualitas sistem, informasi yang diberikan, bagaimana tingkat penggunaan, dan kepuasan penggunaan serta hal lain yang menunjukkan seberapa besar dampak yang diperoleh dengan hadirnya sistem informasi tersebut (Sapty Rahayu et al., 2018). Evaluasi kesuksesan sistem perlu dilakukan karena bagaimanapun baiknya program, konsekuensinya baru dapat diketahui apabila program tersebut telah dilaksanakan. Dengan evaluasi tersebut, pencapaian aktivitas atau kegiatan atas penyelenggaraan suatu sistem informasi dapat segera diketahui dan tindakan lebih lanjut dapat direncanakan guna memperbaiki kinerja penerapannya.

Pada penelitian ini membahas kesuksesan sistem informasi dilihat dari sudut pandang pengguna dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi yang diperbarui, ditingkatkan atau disempurnakan dari *Information System Success Model* DeLone dan McLean (2003), atau dikenal dengan *Enhanced Information System Success Model* dengan menambahkan variabel kepercayaan (*trust*) (Azizah, 2020). *Enhanced Information System Success Model* adalah model evaluasi sistem yang digunakan dalam penelitian ini, karena *Enhanced Information System Success Model* berfokus melakukan evaluasi dalam mencari faktor yang mempengaruhi kesuksesan penerapan sistem informasi berdasarkan komponen inti dalam sistem informasi tersebut serta penambahan variabel *trust* dalam model ini, Variabel *trust* memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Kepercayaan adalah salah satu faktor-faktor yang menentukan kesuksesan adopsi layanan *E-Government*, Kepercayaan pada *E-Government* merupakan suatu keyakinan yang mempengaruhi keinginan untuk terlibat dan menggunakan *E-Government*.

Evaluasi Sistem E-Kinerja harus dilakukan dengan alasan bahwa evaluasi ini akan menilai, mengukur, serta memperbaiki atau menyempurnakan Sistem E-Kinerja dalam menemukan masalah-masalah potensial yang sering atau bahkan sedang dihadapi pengguna maupun instansi tersebut. Hasil dari evaluasi ini dapat digunakan sebagai sumber perspektif untuk memperbaiki, meningkatkan, mengidealkan atau menyempurnakan Sistem E-Kinerja serta mengembangkan potensi yang

masih ada, sehingga dapat bermanfaat bagi pengguna maupun instansi dalam meningkatkan dan mendukung tujuan, visi dan misi dari sistem tersebut.

Sistem yang selama ini mendukung kelangsungan penilaian dan pengukuran kinerja pegawai ini menarik untuk disimak dan masalah-masalah yang timbul pada penerapan Sistem E-Kinerja diatas merupakan hal yang layak untuk dikaji lebih dalam. Berdasarkan latar belakang diatas mendorong penulis untuk mengevaluasi sistem yang sedang berjalan. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Kesuksesan Penerapan Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja Menggunakan *Enhanced Information System Success Model* (Studi Kasus : Kecamatan Benda Tangerang)”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan hal yang sangat penting dalam melakukan penelitian agar peneliti dapat terarah dalam membahas masalah yang akan diteliti sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka identifikasi masalah dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana cara mengevaluasi penerapan Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja) di Kecamatan Benda Kota Tangerang dengan menggunakan *Enhanced Information System Success Model*?
2. Faktor atau Variabel apa saja yang mempengaruhi kesuksesan dari penerapan Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja) di Kecamatan Benda Kota Tangerang dengan menggunakan *Enhanced Information System Success Model*?
3. Bagaimana pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, kepercayaan, penggunaan, dan manfaat bersih terhadap kesuksesan penerapan Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja) di Kecamatan Benda Kota Tangerang menggunakan *Enhanced Information System Success Model*?
4. Bagaimana rekomendasi usulan yang sesuai untuk Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja) di Kecamatan Benda Kota Tangerang berdasarkan hasil analisis menggunakan *Enhanced Information System Success Model*?

## 1.3 Tujuan Tugas Akhir

Mengingat pokok permasalahan tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



1. Untuk mengetahui cara dalam mengevaluasi penerapan Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja) dengan mengukur tingkat kesuksesan penerapan Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja) di Kecamatan Benda Kota Tangerang menggunakan *Enhanced Information System Success Model*.
2. Untuk mengetahui faktor atau variabel apa saja yang berpengaruh terhadap kesuksesan (efektivitas) penerapan Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja) di Kecamatan Benda Kota Tangerang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, kepercayaan, penggunaan, dan manfaat bersih terhadap kesuksesan penerapan Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja) di Kecamatan Benda Kota Tangerang menggunakan *Enhanced Information System Success Model*.
4. Untuk mengetahui dan memberi rekomendasi usulan perbaikan atas permasalahan yang ditemukan pada saat evaluasi penerapan Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja) di Kecamatan Benda Kota Tangerang. Hasil dari rekomendasi usulan ini dapat digunakan sebagai acuan untuk memperbaiki atau menyempurnakan Sistem E-Kinerja agar dapat mendukung tujuan, visi dan misi dari sistem tersebut.

#### **1.4 Manfaat Tugas Akhir**

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Secara akademis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan teknologi informasi di instansi pemerintah khususnya mengenai perkembangan *E-Government*.
2. Secara teoritis, peneliti dapat menerapkan ilmu yang didapat selama menjadi mahasiswa Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Esa Unggul serta menambah cakrawala dan wawasan peneliti.
3. Mengetahui penerapan dan permasalahan yang dihadapi dalam penerapan Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja) di Kantor Kecamatan Benda Kota Tangerang, karena dengan mengetahui kelemahan dan kelebihan, hambatan serta dorongan, atau berbagai faktor sukses suatu sistem bagi kinerja pegawai serta bagi institusinya, maka terbukalah jalan menuju profesionalisasi, yaitu memperbaiki kesalahan-kesalahan yang telah dilakukan selama ini. Sehingga dapat diketahui tingkat kesuksesan penerapan Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja) Kecamatan Benda Kota Tangerang menggunakan *Enhanced Information System Success Model*.

4. Meningkatkan mutu kualitas Sistem informasi maupun Layanan Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja) di Kecamatan Benda Kota Tangerang menggunakan *Enhanced Information System Success Model* dalam memperoleh keunggulan kompetitif.
5. Menghasilkan rekomendasi usulan untuk perbaikan dan peningkatan agar sistem yang digunakan selalu memenuhi harapan pengguna.

### **1.5 Ruang Lingkup Tugas Akhir**

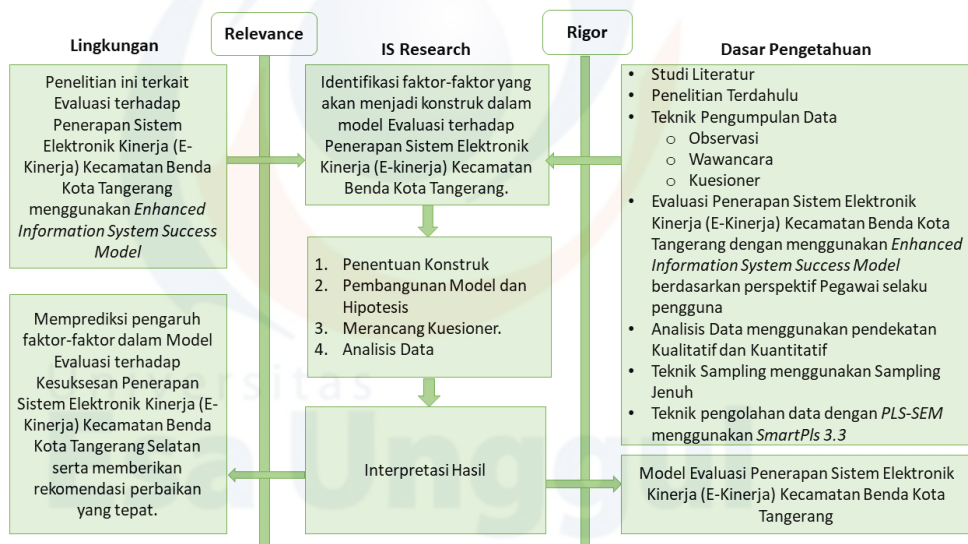
Agar penelitian lebih terarah, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian, berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, ruang lingkup dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan untuk mengetahui dan mengevaluasi penerapan Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja) di Kecamatan Benda Kota Tangerang dengan mengukur dan menilai tingkat kesuksesan penerapan Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja) di Kecamatan Benda Kota Tangerang menggunakan *Enhanced Information System Success Model* berdasarkan perspektif Pegawai sebagai pengguna.
2. Penelitian ini menggunakan 7 variabel evaluasi yaitu : *Information Quality* (Kualitas informasi), *System Quality* (Kualitas sistem), *Service Quality* (Kualitas Pelayanan), *User Satisfaction* (Kepuasan pengguna), *Trust* (Kepercayaan), *Use* (Pengguna), dan *Net Benefit* (Manfaat bersih).
3. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel yaitu Sampling Jenuh. Untuk analisis data digunakan pendekatan *PLS-SEM* dengan *software SmartPLS* versi 3.
4. Data yang digunakan adalah data Kantor Kecamatan Benda Kota Tangerang khususnya Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang terdapat di Kantor Kecamatan Benda Kota Tangerang.
5. Hasil akhir dari penelitian ini berupa dokumen penilaian atau evaluasi Elektronik Kinerja (E-Kinerja) Kecamatan Benda Kota Tangerang dan merupakan rekomendasi bagi pihak Kecamatan maupun kepada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) sebagai pengembang.

### **1.6 Kerangka Berpikir**

Penelitian ini menggunakan kerangka penelitian sistem informasi metodologi *IS Research* yang dikemukakan oleh (Hevner et al, 2004) yang telah dimodifikasi mengikuti keperluan peneliti. Penelitian Hevner ini bertujuan untuk menginformasikan peneliti sistem informasi bagaimana cara melakukan, mengevaluasi, dan menyajikan desain penelitian dengan

mendeskrripsikan batas-batas ilmu desain dalam sistem informasi yang disusun melalui kerangka-kerangka kerja yang tersusun secara konseptual untuk pemahaman penelitian sistem informasi dan pengembangan dalam melakukan evaluasi penelitian. Kerangka penelitian Hevner dilakukan dalam dua komplementer fase. Sebuah penelitian sistem informasi haruslah memiliki dua sisi yaitu relevan dengan lingkungannya (*relevance*) dan patuh terhadap dasar pengetahuan yang ada (*rigor*). Ilmu perilaku membahas penelitian melalui pengembangan dan pembenaran teori yang menjelaskan atau memprediksi fenomena terkait untuk kebutuhan bisnis yang teridentifikasi. *Relevance* dan *rigor* ini merupakan resep konkrit yang memungkinkan TI untuk memahami dan mengatasi masalah yang melekat dalam mengembangkan dan menerapkan sistem informasi dalam organisasi. Sebagai sisi lain dari siklus penelitian, membuat dan mengevaluasi artefak IT dimaksudkan untuk memecahkan masalah organisasi yang teridentifikasi. Adapun tahapan yang akan dilakukan dalam melaksanakan penelitian ini adalah pada Gambar 1.1



**Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir**

Mengacu pada kerangka penelitian di atas, Kerangka Berpikir dalam melakukan penelitian, terlebih dahulu ditentukan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kesuksesan penelitian yang dilakukan. Faktor-faktor yang mempengaruhi jalannya penelitian terlihat pada Gambar 1.1 dimana secara keseluruhan dalam kerangka penelitian terbagi atas dua sudut pandang, sudut pandang pertama yaitu *relevance* (sesuai dengan fakta di lapangan) seperti melakukan observasi langsung, wawancara, dan penyebaran kuesioner dan kedua yaitu *rigor* (pengetahuan) seperti menentukan studi literatur dan penelitian terdahulu. Dapat dijelaskan bahwa penelitian ini menghasilkan sebuah model. Model

dibangun berdasarkan hasil kajian dari basis pengetahuan dan relevansinya dengan lingkungan. Dari sisi basis *rigor* (pengetahuan), pengetahuan atau konsep utama yang akan menjadi dasar pembangunan model adalah konsep efektivitas sistem informasi yang meliputi kinerja efektivitas sistem informasi dilihat dari aspek kualitas, penggunaan dan kepuasan pengguna yang menjadi objek dalam penelitian ini. Model yang menjadi acuan seperti *Enhanced Information System Success Model* serta konsep *SEM-PLS* yang dibutuhkan untuk mengevaluasi model yang diusulkan. Sedangkan dari sisi lingkungan, akan diidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi model terhadap sistem informasi ini berdasarkan hasil survei dan riset yang sudah ada. Dari dua sisi ini, diharapkan model yang dibuat akan sesuai dengan basis pengetahuan yang ada dan relevan dengan kondisi lingkungan yang sebenarnya.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pembahasan dan pemahaman Laporan Tugas Akhir ini, diberikan gambaran serta keseluruhan mengenai isi dari susunan Laporan Tugas Akhir ini akan dibagi dalam lima bab, yaitu :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan pendahuluan yang berisikan uraian latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, ruang lingkup, kerangka berpikir, serta sistematika penulisan Tugas Akhir.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi mengenai studi literatur yang berisi teori dan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang berhubungan dengan kegiatan Tugas Akhir dan yang menjadi dasar untuk mendukung argumentasi dalam menyusun Laporan Tugas Akhir yang bersumber dari buku dan jurnal-jurnal penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini akan menjelaskan gambaran umum objek penelitian dan metode penyelesaian Laporan Tugas Akhir berdasarkan latar belakang penelitian sesuai dengan konteks penelitian.

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



Bab ini menjelaskan tentang tahapan pengukuran dan menilai tingkat kesuksesan penerapan Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja) di Kecamatan Benda Kota Tangerang, dengan menggunakan pengukuran tingkat kesuksesan yang di kembangkan pada bab III. Dalam bab ini juga membahas hasil penelitian, analisis data, yang dilakukan dengan memberikan rekomendasi usulan perbaikan sebagai acuan untuk memperbaiki atau menyempurnakan Sistem E-Kinerja kedepannya.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup yang menguraikan secara singkat hasil penting dari penelitian yang dilakukan, berisikan kesimpulan dan saran untuk proses pengembangan penelitian yang telah dibuat.

**DAFTAR PUSTAKA** Pada bab ini memuat sumber-sumber yang dikutip dalam Tugas Akhir.