

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pengaruh teknologi dan informasi yang semakin berkembang berdampak pada setiap kehidupan, hal tersebut diketahui dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi yang digunakan dalam kegiatan sehari-hari, di perangkat komputer maupun di handphone sehingga masyarakat bisa mendapatkan suatu informasi kapan, dan dimana tanpa harus membuang waktu lebih banyak.

e-Gov adalah singkatan dari e-Government. E-government sering disebut sebagai e-Gov, digital government, atau transformasional government. E-government merupakan upaya pengembangan penyelenggaraan pemerintahan berbasis platform elektronik. Penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan layanan kepada warga negara, urusan bisnis, dan urusan pemerintahan lainnya. E-government bisa digunakan pada Lembaga legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, dapat berkembangnya daya guna internal, dan dapat menyampaikan sarana umum dengan alur pemerintahan yang lebih demokratis.

Kepuasan kerja adalah sikap pegawai terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar pegawai, penghargaan yang diterima di tempat kerja, pekerjaan dan pertanyaan yang berkaitan dengan faktor fisik dan psikis. Semua pekerja mengharapkan kepuasan dari tempat kerjanya. Kepuasan kerja akan mempengaruhi produktivitas yang sebenarnya diharapkan oleh seorang manajer. Untuk melakukannya, manajer perlu memahami dengan jelas apa yang perlu dilakukan untuk menciptakan kepuasan kerja bagi karyawannya.

Dalam melakukan observasi ini menggunakan suatu model yaitu HOT (Human-Organization-Technology) Fit Model. HOT FIT melakukan penilaian kepada teknologi yang digunakan oleh pengguna sistem. Model HOT FIT secara komprehensif menjelaskan dalam hal kompleksitas, keterkaitan antara pengguna, organisasi, proses, dan teknologi. Pada penelitian evaluasi ini mengklarifikasi

seluruh komponen yang terdapat pada suatu sistem informasi. Dari hasil penelitian evaluasi ini telah disusun sesuai dengan kerangka evaluasi HOT FIT, mulai dari Human, Organization dan Technology (Akbar & Mukhtar, 2019).

DISPORA merupakan salah satu instansi Pemerintahan yang terdapat di Kota Tangerang yang dengan khusus memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Tangerang di Bidang Kepemudaan dan Olahraga. pada pegawai DISPORA kota Tangerang melakukan kegiatan pekerjaan seperti Kirim Laporan, Laporan Masyarakat, Dashboard, Token eAbsensi, SIAP Pendataan Miskin, SIAP Admin, Input eAbsensi, Absensi THL TKK, dan SIGAP.

Dalam mengerjakan tugas tersebut Pegawai DISPORA Kota Tangerang menggunakan aplikasi Portal e-Gov. Aplikasi tersebut dirilis pada tanggal 19 November 2015 dengan tujuan untuk mempermudah dalam melakukan pekerjaan para pegawai dinas di kota Tangerang dan dapat mempercepat terbentuknya suatu pelaksanaan pemerintahan yang baik, efisien, dan efektif. Portal e-Gov atau Aplikasi Portal Bagi Pegawai Negeri kota Tangerang yaitu sebuah aplikasi yang menjembatani antara pegawai pemerintahan dengan masyarakatnya aplikasi ini telah Terintegrasi dengan aplikasi eAbsensi, Siap Pendataan Miskin, Siap Kelurahan/Kecamatan dan Dashboard Pemerintahan, ini merupakan upaya untuk mengembangkan tata kelola berbasis platform elektronik. Yang digunakan untuk penyelarasan sistem manajemen dan alur kerja di lingkungan pemerintahan dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Atau e-government adalah upaya dalam penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan layanan kepada warga atau masyarakat, urusan bisnis, dan urusan pemerintahan lainnya. E-government dapat diterapkan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi dalam bekerja, penyampaian layanan publik atau proses dalam pemerintahan yang demokratis.

Alasan dilakukan penelitian ini yaitu dari beberapa keluhan yang masuk tentang penggunaan aplikasi ini yaitu, kinerja sistem yang kurang maksimal seperti sistem

sering terjadi down, sulit melakukan login, aplikasi terhenti sendiri secara tiba-tiba, eror jaringan dan GPS lama dalam merespon, kurangnya respon sistem saat digunakan untuk absen yang mengakibatkan menghambatnya alur bisnis dan dapat berpengaruh terhadap kelancaran pada bagian kantor dinas tersebut, maka saya melakukan penelitian pada sistem tersebut. Metode yang digunakan untuk melakukan Evaluasi Keberhasilan Penerapan aplikasi Portal e-Gov Terhadap Kinerja Pegawai ini adalah metode Hot fit. Secara singkat, yang merupakan salah satu kerangka teori yang digunakan untuk evaluasi sistem informasi (Sinaga et al., 2019). Tujuan menggunakan metode hot fit pada penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi sistem informasi pada aplikasi portal e gov tersebut. Metode hot fit ini mengandung hal-hal penting dalam pengevaluasian, seperti: variabel Komponen Manusia (Human), Komponen Organisasi (Organization), dan Komponen Teknologi (Technology).

Sehubungan dengan hal tersebut maka perlu dilakukannya evaluasi keberhasilan penerapan aplikasi Portal e-Gov terhadap kinerja pegawai. Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor signifikan yang mempengaruhi terhadap Keberhasilan dalam penerapan aplikasi Portal e-Gov di Dispora kota Tangerang dan juga Sebagai bahan saran dan rekomendasi dari hasil evaluasi yang berbentuk narasi berdasarkan analisis yang sudah didapatkan berdasarkan variabel yang sudah ditentukan.

Berdasarkan Uraian diatas, maka penulis berupaya melakukan penelitian tentang Analisis kepuasan Pegawai DISPORA kota Tangerang dengan judul “*Evaluasi Keberhasilan Penerapan aplikasi Portal e-government Terhadap Kinerja Pegawai Menggunakan Hot Fit Model di DISPORA kota Tangerang*”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka diidentifikasi masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. kurangnya respon sistem saat digunakan untuk kegiatan pekerjaan yang mengakibatkan menghambatnya alur bisnis dan dapat berpengaruh terhadap

kelancaran pada bagian kantor dinas tersebut.

2. Pada penggunaan GPS masih terjadi error yaitu kurang akuratnya titik lokasi yang ditentukan.
3. Pada bagian login, sistem sering terjadi logout secara tiba-tiba yang mengakibatkan terganggunya proses kerja pada pegawai dinas tersebut.

1.3 Rumusan Masalah

Pada kantor Dinas Kepemudaan dan Olahraga kota Tangerang yang menggunakan sistem aplikasi portal e-Gov untuk menunjang kinerja pegawai. Selain mempermudah dalam melakukan pekerjaan dinas pada aplikasi tersebut juga dapat menghemat dalam segi keuangan dan waktu. Namun pada penggunaannya masih terdapat masalah yang terjadi yaitu kurangnya respon sistem saat digunakan untuk kegiatan pekerjaan yang mengakibatkan menghambatnya alur bisnis dan dapat berpengaruh terhadap kelancaran pada bagian kantor dinas tersebut.

Berdasarkan Uraian di atas maka dapat diidentifikasi beberapa Permasalahan yang terjadi :

1. Dalam hal penggunaan sudah sejauh mana penerapan aplikasi Portal e-Gov terhadap kinerja pegawai di dinas pemuda dan olahraga kota Tangerang ?
2. Seberapa pengaruh hubungan antar variabel pada hot fit model terhadap Keberhasilan Penerapan aplikasi Portal e-gov Terhadap Kinerja Pegawai di dinas pemuda dan olahraga kota Tangerang?
3. Faktor apa saja yang berpengaruh terkait dengan keberhasilan terkait dengan keberhasilan penerapan aplikasi Portal e-Gov terhadap kinerja pegawai menggunakan Hot Fit Model?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka ruang lingkup masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan terhadap sistem aplikasi Portal e-Gov di DISPORA

kota Tangerang, yang sudah didirikan pada tahun 2015 sampai sekarang yang dimana responden dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di DISPORA kota Tangerang yang menggunakan aplikasi Portal e-Gov.

2. Penelitian ini menggunakan 3 aspek dari Model Hot fit yaitu ada Human (manusia), Organization (organisasi), dan Technology (teknologi).
3. Secara metodologi, menggunakan metode kuantitatif dengan Teknik pengumpulan atau pengambilan sampel yaitu nonprobability sampling dan untuk jenisnya yaitu sampling jenuh yang dimana menjadikan seluruh populasi dijadikan sampel dalam penelitian ini. Analisis data menggunakan pendekatan PLS-SEM dengan Smart-PLS.
4. Memberikan masukan dan saran kepada pihak pengembang yang nantinya dapat meningkatkan kualitas pada sistem tersebut.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijabarkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkat keberhasilan penerapan aplikasi Portal e-Gov terhadap kinerja pegawai diukur dengan menggunakan Hot Fit Model.
2. Untuk mengetahui besar pengaruh hubungan antar variabel pada hot fit model terhadap Keberhasilan Penerapan aplikasi Portal e-Gov Terhadap Kinerja Pegawai di dinas pemuda dan olahraga kota Tangerang.
3. Untuk mengetahui faktor apa saja yang paling berpengaruh terkait dengan keberhasilan terkait dengan keberhasilan penerapan aplikasi Portal e-Gov terhadap kinerja pegawai menggunakan Hot Fit Model.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk DISPORA kota Tangerang
 - a. Dengan diadakannya kegiatan penelitian di DISPORA kota Tangerang

ini untuk mengetahui hasil kepuasan pegawai dalam menggunakan aplikasi Portal e-Gov.

- b. DISPORA kota Tangerang dapat mengetahui manfaat apa saja yang dapat diberikan oleh aplikasi Portal e-Gov.
- c. Sebagai bahan saran dan rekomendasi dari hasil evaluasi yang berbentuk narasi dari analisis yang sudah didapatkan berdasarkan variabel yang sudah ditentukan

2. Bagi Peneliti

- a. Penelitian dapat menjadikan sarana penerapan ilmu serta pengalaman yang didapatkan selama masa perkuliahan dan untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan referensi untuk dilakukan penelitian selanjutnya.
- c. Menghasilkan laporan yang dapat dijadikan acuan sebagai penelitian selanjutnya.