

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Teknologi dan informasi adalah dua aspek yang saling berkaitan. Kemudahan dalam memperoleh informasi dengan cepat, tepat, dan akurat dapat terwujud berkat perkembangan teknologi yang semakin maju. Kemajuan ini mendorong banyak organisasi dan instansi untuk memanfaatkan teknologi berbasis komputer dan jaringan dalam mendukung pekerjaan mereka, karena lebih efektif dan efisien[1].

Perkembangan teknologi dan informasi di Indonesia telah membawa perubahan signifikan, termasuk dalam penerapan media komunikasi yang bersifat pribadi. Dampak dari perkembangan ini terlihat dengan lebih dahulu diadopsinya perubahan tersebut oleh sektor privat, sementara sektor publik tertinggal. Hal ini kemudian mendorong sektor publik untuk mengembangkan *e-government*. Penggunaan teknologi komputer yang semakin luas, khususnya di Indonesia, berperan dalam membantu para pelaku layanan publik dalam pengambilan keputusan terkait operasional pemerintahan, baik dalam administrasi, pelayanan, maupun pengelolaan data kepegawaian [2].

Untuk memahami lebih dalam mengenai sejauh mana kesuksesan pengguna, ada beberapa pendekatan yang bisa diterapkan untuk menilai kualitas serta pengalaman pengguna. Beberapa di antaranya termasuk TAM, ServQual, EUCS, dan *DeLone & McLean*[3][4][5]. Tingkat kesuksesan akan diukur berdasarkan

dampak, manfaat, dan tingkat kepuasan pengguna setelah menggunakannya. Untuk mengukur kesuksesan ini, penelitian ini menggunakan model pengukuran kesuksesan sistem informasi *DeLone and McLean*. Model ini dipilih karena dinilai mampu menggambarkan evaluasi sistem dari perspektif pengguna, khususnya dalam hal kepuasan pengguna. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam upaya perbaikan atau optimalisasi fungsi SIMPEG[6].

Salah satu bentuk penerapan teknologi dalam sektor publik adalah Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG), SIMPEG adalah sistem informasi manajemen kepegawaian yang digunakan oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan transparansi informasi, mempermudah tugas Pegawai Negeri Sipil, serta mendukung analisis, perumusan kebijakan, dan implementasinya dalam pengelolaan sumber daya manusia PNS melalui sistem database kepegawaian yang terkomputerisasi [7].

Pelaksanaan SIMPEG telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, terutama pada Pasal 127 ayat (1), yang menegaskan bahwa sistem informasi ASN diperlukan guna menjamin efisiensi, efektivitas, dan akurasi dalam pengambilan keputusan terkait manajemen ASN. Selain itu, regulasi yang mengatur proses dalam SIMPEG juga merujuk pada dasar hukum yang berlaku, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 10 Tahun 2016 tentang Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia [8].

Pemerintah Kabupaten Sarolangun melalui Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) telah mengembangkan Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) berbasis website yang bertujuan mempermudah pegawai dalam mengakses berbagai layanan kepegawaian, seperti pengajuan cuti, permohonan kenaikan pangkat, hingga pengajuan pensiun. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan pihak BKPSDM, implementasi SIMPEG masih menghadapi sejumlah kendala yang menghambat optimalisasi fungsinya, di antaranya keterbatasan jaringan internet yang menyebabkan lambatnya proses input dan pengambilan data, keterampilan serta pemahaman pegawai yang masih terbatas dalam mengoperasikan sistem sehingga data yang tersimpan sering kali tidak akurat atau tidak mutakhir, serta minimnya sosialisasi dan pelatihan teknis yang membuat sebagian pegawai lebih nyaman menggunakan metode manual dibandingkan sistem digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital yang diharapkan melalui SIMPEG belum sepenuhnya tercapai secara optimal.

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan, maka pada penelitian ini dilakukan analisis kesuksesan SIMPEG Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Di Kabupaten Sarolangun dengan menggunakan metode Delone dan Mclean. Model ini telah banyak diterapkan dalam berbagai penelitian yang berkaitan dengan evaluasi dan analisis keberhasilan sistem informasi. Dalam penelitian ini, penulis tidak mengevaluasi lima dimensi kesuksesan sistem informasi secara terpisah, melainkan menilainya secara terpadu, di mana setiap dimensi saling memengaruhi satu sama lain. Dimensi yang diukur dalam model ini meliputi kualitas sistem (*System Quality*),

kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas layanan (*Service Quality*), pengguna (*User*), dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)[9]. Oleh karena itu, peneliti perlu melakukan penelitian lebih lanjut yang berjudul **“ANALISIS KESUKSESAN SIMPEG PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDM) DI KABUPATEN SAROLANGUN MENGGUNAKAN METODE *DELONE AND MCLEAN*”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa saja variabel yang berpengaruh terhadap kesuksesan SIMPEG Menggunakan metode *Delone and Mclean* dan memberikan rekomendasi variabel yang berpengaruh?

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan perumusan masalah diatas memfokuskan penulisan dan memperjelas penyusunan agar lebih tertata, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode *Delone and Mclean*.
2. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan bantuan Google Form dan skala yang digunakan adalah skala likert dengan sampel

Pegawai ASN Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Di Kabupaten Sarolangun.

3. Software yang digunakan adalah *Microsoft Word*, *Microsoft Excel* dan *SmartPLS*.
4. Responden penelitian ini adalah pengguna Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) dengan metode *Delone and Mclean*.
5. Analisis variabel terhadap Website SIMPEG menggunakan metode *Delone and Mclean* dengan memuat variabel yaitu Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Penggunaan (*User*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
6. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM).

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel yang berpengaruh terhadap kesuksesan SIMPEG menggunakan *metode Delone and Mclean* dan memberikan rekomendasi terhadap variabel yang berpengaruh.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi kepada SIMPEG variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan dapat dijadikan referensi penelitian bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan analisis menggunakan metode *Delone and Mclean*.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan ini menggambarkan secara umum apa yang penulis bahas dalam setiap bab dari laporan proyek penelitian, yang terdiri dari 6 bab. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang konsep-konsep teoritis yang berhubungan dengan masalah yang teliti serta digunakan sebagai kerangka atau landasan yang di gunakan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian, serta kutipan-kutipan yang diambil dari buku, jurnal dan lain sebagainya. Juga berisi tentang tinjauan penelitian sejenis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang tahapan tentang kerangka kerja penelitian, metode penelitian yang digunakan dan teknik pengumpulan data penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini menggambarkan dan menjelaskan model, hipotesis penelitian serta menganalisis dan mengukur kepuasan pengguna menggunakan metode *Delone and Mclean*

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang perhitungan hasil analisis terhadap tingkat kepuasan pengguna pada Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG).

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari seluruh pembahasan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh peneliti.