

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi sistem informasi memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, baik dilingkungan swasta maupun lembaga pemerintah. Besarnya sumber daya yang dimiliki suatu organisasi dengan didukung oleh penataan informasi yang baik tidak akan mengalami banyak hambatan. Penataan informasi yang dilakukan secara teratur, tepat, cepat dan terstandarkan akan sangat mendukung kelancaran pengelolaan dan target-target yang akan dicapai oleh suatu organisasi. Sesuai dengan perkembangan teknologi kebutuhan akan informasi kepegawaian yang cepat dan akurat dalam menampilkan data sesuai dengan keadaan sesungguhnya semakin dirasakan mendesak.

Penerapan teknologi informasi dalam sistem informasi, monitoring dan evaluasi saat ini mutlak diupayakan untuk menjamin kelancaran laporan pencapaian kinerja dan ikhtisar realisasi kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dalam pelaksanaan kegiatan sistem pengawasan dan pengendalian intern di pemerintah, selain itu juga sebagai sarana untuk mengukur sejauh mana tingkat keberhasilan ataupun kegagalan kinerja SKPD. Laporan pencapaian kinerja juga sebagai bentuk pertanggungjawaban SKPD dalam pelaksanaan misi, tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui sistem pertanggungjawaban secara periodik. Pelaporan yang benar, sistematis dan tepat waktu akan mendukung tercapainya

akuntabilitas kinerja instansi. Untuk selanjutnya dilakukan pengembangan-pengembangan sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan Pemerintah Daerah.

Pada tahun 2017 Sistem Monitoring dan Evaluasi (SIMONEV) berubah menjadi SIEPRA (Sistem Informasi Evaluasi dan Pengawasan Realisasi Anggaran) guna untuk menunjang laporan yang diminta dari Sekretaris Kepresidenan Republik Indonesia. SIEPRA merupakan perangkat lunak berbasis *website* yang digunakan untuk memonitor setiap kegiatan yang telah dilakukan, dan melakukan evaluasi terhadap masing-masing kegiatan di lingkungan Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Palembang. Adapun fitur-fitur yang ada pada SIEPRA terdiri dari modul perencanaan, perencanaan kegiatan, perencanaan biaya, perencanaan sasaran/pencapaian, modul pengukuran kinerja, perencanaan strategis dan perencanaan kinerja, penetapan indikator kinerja, sistem pengumpulan data dan pengukuran kinerja, evaluasi kinerja terhadap sasaran, evaluasi program dan kebijakan.

*End User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Sistem informasi suatu organisasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya. Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi. Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Koeswoyo (2015), secara khusus merancang instrumen untuk mengukur kepuasan *End-User Computing*. Doll dan Torkzadeh menemukan lima faktor yang bisa diinterpretasi. Lima faktor tersebut

diberi label isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pemakaian (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*). Pemilihan metode *EUCS* ini dimaksudkan untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna SIEPRA dalam 5 faktor yang dirancang oleh Doll dan Torkzadeh tersebut, yaitu faktor isi, akurasi, bentuk, kemudahan pemakaian, dan ketepatan waktu.

Berdasarkan hasil survey awal penulis pada Bagian Adminitrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Palembang kendala yang dihadapi yaitu dalam database terdapat beberapa data yang belum diperbaharui (*update*) atau belum dilakukan perubahan data dan masih terdapat beberapa bagian data yang belum terisi dengan baik. Implementasi SIEPRA ini tentunya harus sesuai dengan kebutuhan atau sesuai dengan yang diharapkan oleh *user*, jika sistem informasi yang diterapkan ini tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan *user*, maka sistem ini belum sepenuhnya membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mengetahui apakah sistem ini sudah sesuai dengan harapan user maka perlu dilakukan analisa tingkat kepuasan pengguna SIEPRA yang diterapkan pada Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Palembang.

Berdasarkan paparan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Evaluasi Pengawasan Realisasi Anggaran (SIEPRA) Menggunakan Metode EUCS pada 18 Kecamatan di Kota Palembang”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka diidentifikasi permasalahan yaitu

- a. Pengembangan SIEPRA perlu dilakukan dengan cara melakukan evaluasi dari segi tingkat penerimaan dengan tujuan SIEPRA dapat meningkatkan kepuasan pengguna, menyederhanakan proses, kemudahan dan kecepatan dalam mendapatkan pelayanan.
- b. Belum tersedianya data yang empiris yang menyatakan apakah diketahui SIEPRA telah bekerja dengan optimal.
- c. Belum diketahuinya kepuasan pengguna terhadap SIEPRA dengan menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
- d. Belum tersedia informasi tentang SIEPRA yang didasarkan pada data empiris apakah fitur *website* yang disediakan telah mengakomodir kebutuhan pengguna.

## 1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana kepuasan pengguna Sistem Informasi Evaluasi Pengawasan Realisasi Anggaran (SIEPRA) menggunakan Metode EUCS ditinjau dari *Content* (Isi), *Accuracy* (Akurasi), *Format* (Bentuk), *Ease of Use* (Kemudahan Pemakai) dan *Timeliness* (Ketepatan Waktu) pada pegawai Bagian Keuangan 18 Kecamatan di Kota Palembang.

#### 1.4 Batasan Masalah

Penelitian yang dilakukan harus dibatasi pada masalah yang sedang dibahas, sehingga penelitian dapat lebih terkonsentrasi. Batasan masalah tersebut antara lain sebagai berikut:

- a. Subjek penelitian ini adalah pengguna SIEPRA yaitu pegawai Bagian Keuangan 18 Kecamatan di Kota Palembang.
- b. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
- c. Objek penelitian adalah *website* SIEPRA (Sistem Informasi Evaluasi dan Pengawasan Realisasi Anggaran) yaitu <https://siepra.palembang.go.id>
- d. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner kepada responden.
- e. Pengambilan sampel dilakukan kepada semua pengguna *website* SIEPRA (Sistem Informasi Evaluasi dan Pengawasan Realisasi Anggaran)
- f. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana pengembangan SIEPRA dengan cara melakukan evaluasi dari segi tingkat penerimaan dengan tujuan SIEPRA dapat meningkatkan kepuasan pengguna, menyederhanakan proses, kemudahan dan kecepatan dalam mendapatkan pelayanan sehingga laporan capaian kinerja dan ikhtisar realisasi kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dapat tepat waktu dan benar.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya yang secara empiris menunjukkan bahwa metode EUCS dapat digunakan untuk menjelaskan perilaku penggunaan dan keberhasilan SIEPRA.
- b. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi kepada pengambil keputusan tentang perilaku/respons SIEPRA. Informasi ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan berbagai kebijakan terkait penggunaan SIEPRA.
- c. Bagi penulis, hasil penelitian dapat dijadikan pengalaman dalam penelitian berkaitan dengan penerimaan dan kesuksesan penggunaan SIEPRA.
- d. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan informasi terhadap penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan masalah yang sejenis.
- e. Dapat menjadi bahan masukan bagi manajemen lembaga atau organisasi dalam memahami tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Evaluasi Pengawasan Realisasi Anggaran (SIEPRA) menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) serta dapat meningkatkan kinerja dari pengguna.