

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) merupakan salah satu komponen penting dalam pengelolaan administrasi dan keuangan di pemerintah daerah. SIPD berperan dalam mengintegrasikan berbagai proses dan fungsi, mulai dari perencanaan anggaran, pengadaan barang dan jasa, pengelolaan penatausahaan keuangan, hingga akuntansi dan pelaporan keuangan. Penggunaan SIPD yang efektif dan efisien sangat penting untuk memastikan transparansi, akuntabilitas, dan kinerja yang baik dalam pengelolaan keuangan dan aset daerah. Seperti yang tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah yang mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah, pemerintah daerah wajib menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) dalam tata kelola administrasi pelaporan keuangan Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) secara terintegrasi. Untuk itu, Kementerian Dalam Negeri mengelola dan mengembangkan suatu sistem informasi terintegrasi yang disebut Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD). Sistem Informasi Pemerintahan Daerah atau disingkat SIPD merupakan sistem informasi yang memuat perencanaan pembangunan daerah, keuangan daerah, serta pembinaan dan pengawasan pemerintahan daerah. SIPD berfungsi juga sebagai jejaring dalam pengumpulan data secara nyata dan cepat dengan

menggunakan teknologi informasi, sebagai dukungan dalam perencanaan program dan kegiatan serta evaluasi pembangunan daerah secara rasional, efektif dan efisien. Sistem ini pula dapat digunakan untuk mendukung integrasi pemanfaatan data terkait dengan perkembangan pembangunan pada masing-masing instansi pemerintah. Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir sendiri mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan daerah di bidang pengelolaan keuangan daerah lingkup anggaran, perbendaharaan, akuntansi dan pelaporan.

Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir memiliki tanggung jawab yang signifikan dalam penganggaran, pengelolaan keuangan dan aset daerah. Untuk itu, penting bagi Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah untuk mengevaluasi kepuasan pengguna SIPD yang digunakan dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Kepuasan pengguna SIPD dapat memberikan indikasi tentang efektivitas sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna, kemudahan penggunaan, serta kualitas pelayanan yang diberikan.

Metode EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan persepsi mereka terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan penggunaan SIPD. Faktor-faktor yang menjadi fokus penelitian ini meliputi keandalan sistem, kemudahan penggunaan, responsivitas sistem, ketersediaan dukungan teknis, keamanan informasi, dan fitur-fitur sistem lainnya. End-user computing satisfaction (EUCS) adalah model yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh, evaluasi dengan model ini lebih menekankan kepada kepuasan (Satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi isi (content),

akurasi (accuracy), bentuk (format), kemudahan (ease of use) dan ketepatan waktu (timelines) sistem (Tjiptono, 2017:225). Dapat dijabarkan EUCS terdiri dari lima variabel, yaitu: isi, keakuratan, bentuk, kemudahan dan ketepatan waktu. Variabel pertama pada model EUCS adalah variabel Content dimana variabel tersebut merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi suatu sistem aplikasi, variabel Accuracy merupakan variabel kepuasan yang diukur dari sisi keakuratan data yang ditampilkan oleh suatu aplikasi, dalam model eucs juga terdapat variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem yang disebut variabel format, variabel Ease of Use yang merupakan variabel untuk mengukur kemudahan aplikasi untuk dipelajari serta dapat digunakan secara efektif dan yang terakhir adalah variabel Timeliness merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu aplikasi dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan pengguna (Damayanti 2018). Kelebihan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS), antara lain : a. Fokus pada kepuasan pengguna; b. Fokus pada pengalaman; c. Mendukung perbaikan berkelanjutan; d. Sederhana dan mudah diterapkan; e. Identifikasi masalah potensial.

Dalam konteks ini, metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) dapat menjadi pendekatan yang relevan untuk menganalisis kepuasan pengguna SIPD di Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir. Metode EUCS membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti keandalan sistem, kemudahan penggunaan,

responsivitas sistem, dukungan teknis, keamanan informasi, dan fitur-fitur sistem lainnya. Dengan menggunakan metode EUCS, dapat diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang persepsi pengguna terhadap SIPD dan tingkat kepuasan mereka.

Melalui analisis kepuasan pengguna SIPD dengan metode EUCS, Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan dalam penggunaan SIPD. Dengan meningkatkan kepuasan pengguna, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan dalam pengelolaan keuangan dan aset daerah. Oleh karena itu, penelitian ini akan menjadi landasan penting untuk mengoptimalkan penggunaan SIPD dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di pemerintah daerah.

Hal ini menjadi latar belakang saya sebagai peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) Pada Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Dengan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Dilihat dari latar belakang masalah yang ada pada penelitian maka indentifikasi masalahnya adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) Bidang Perencanaan dan Anggaran di Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir?
- b. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna SIPD Bidang Perencanaan dan Anggaran di Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir berdasarkan metode EUCS?
- c. Bagaimana penerapan End User Computing Satisfaction (EUCS) method terhadap evaluasi kepuasan pengguna pada Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD)?

1.3. Batasan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah dijabarkan diatas batasan masalah dari penelitian ini adalah :

- a. Menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) terhadap evaluasi kepuasan pengguna pada Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) lingkup Perencanaan dan Anggaran.
- b. Responden pada penelitian ini adalah pengguna Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) khususnya Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Operator SIPD setiap OPD.
- c. Variabel yang digunakan berupa isi (content), akurat (accuracy), bentuk (format), kemudahan pengguna (ease of use), ketepatan waktu (timeliness) dan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang sebelumnya, peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini yang akan dijadikan tolak ukur pada pembahasan penelitian. Adapun rumusan permasalahannya adalah bagaimana Menganalisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) Pada Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Dengan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS).

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) lingkup Perencanaan dan Anggaran.
- b. Memberikan saran atau rekomendasi terkait layanan Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD).
- c. Mengetahui langkah – langkah penerapan End User Computing Satisfaction (EUCS) method terhadap evaluasi kepuasan pengguna pada Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD).

1.6. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berikut :

- a. Mengetahui hasil analisa kepuasan pengguna dalam menggunakan Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) lingkup Perencanaan dan Anggaran.

- b. Dapat meningkatkan pelayanan Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD).
- c. Peneliti mampu menerapkan End User Computing Satisfaction (EUCS) method terhadap evaluasi kepuasan pengguna pada Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD).

1.7. Susunan dan Struktur Proposal Tesis

Susunan dan struktur proposal tesis dibuat dengan tujuan dapat memberikan garis-garis besar dari penulisan penelitian sehingga adanya keterkaitan antara bab satu dengan bab yang lainnya dapat terlihat dengan jelas. Adapun susunan dan struktur proposal tesis adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, serta susunan dan struktur proposal tesis.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas mengenai dasar-dasar teori yang mendukung penelitian, Penelitian Terdahulu, serta hipotesis penelitian yang akan dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai metode pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan. Penjelasan yang terkait dengan tahap dan kegiatan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan data objek penelitian, Instrumen Penelitian, uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis. Berdasarkan data tersebut dilakukan analisis terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Pemerintah Daerah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk masukan bagi perusahaan serta bagi penelitian selanjutnya.