

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberadaan internet dan pesatnya perkembangan teknologi informasi telah menginspirasi masyarakat di berbagai lapisan masyarakat untuk memanfaatkan teknologi secara maksimal. Implementasi *e-government* diantisipasi untuk membantu pemberdayaan masyarakat dengan meningkatkan ketersediaan informasi didorong oleh penggunaan internet di berbagai elemen pemerintahan, meningkatkan pelayanan publik yang diberikan pemerintah agar berjalan lebih efektif. *E-Government* secara umum ialah transformasi operasional pemerintahan melalui penerapan teknologi digital dengan tujuan peningkatan efektivitas, efisiensi, serta penyediaan layanan. Dengan adanya *e-government*, diharapkan pelayanan masyarakat akan meningkat di Kabupaten Banyuasin agar entitas pemerintah menjadi lebih efektif secara internal. (Tasyah et al., 2021)

Provinsi Sumatera Selatan di Indonesia terdiri dari beberapa kabupaten, salah satunya Kabupaten Banyuasin. Kabupaten ini berdiri berdasarkan UU No. 6 Tahun 2002 dan merupakan pemekaran dari Kabupaten Musi Banyuasin. Terdapat 305 Kelurahan/Desa dengan 21 kecamatan di Kabupaten Banyuasin. Ibukota Kabupaten Banyuasin terletak di Pangkalan Balai tepatnya di Kedondong Raya Kecamatan Banyuasin III Sumatera Selatan 30914. (Banyuasin, 2018)

H. Askolani, Bupati Banyuasin meluncurkan aplikasi digital untuk mendukung tata kelola pemerintahan. Di Gedung Auditorium Pemerintah Kabupaten Banyuasin pada Selasa, 9 Agustus 2022 yaitu aplikasi "SANTER" atau dikenal dengan Satu Aplikasi Terintegrasi. (Redaksi, 2022)

SANTER merupakan aplikasi yang menggunakan teknologi *Single Sign On* (SSO), yang memungkinkan pengguna jaringan mengakses sumber daya jaringan hanya satu akun. Secara garis besar aplikasi SANTER memudahkan dari sisi user untuk bisa mengakses berbagai aplikasi di dalamnya seperti E-Personal, E-TPP, SIJANDA, SIPUMA dan SILAKI dengan satu akun saja oleh

setiap *user*. Dalam penelitian ini, peneliti hanya memfokuskan analisis pada SILAKI di Kabupaten Banyuasin untuk menelaah lebih dalam mengenai kepuasan pengguna SILAKI tersebut.

SILAKI (Sistem Informasi Laporan Kinerja Secara Elektronik) merupakan sistem informasi yang dibuat untuk penyimpanan digital dalam laporan kinerja pegawai tepatnya di Kabupaten Banyuasin. Adapun pengguna pada SILAKI ini yaitu 50 pengguna pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Banyuasin sudah termasuk Kantor Kecamatan.

Mengingat sebagian daerah banyuasin yang terkendala dengan transportasi, permasalahan pada jaringan dan kurangnya pemahaman dari aplikasi tersebut untuk memahami kepuasan dari pengguna SILAKI harus dilakukan pengumpulan data dan menilai pelayanan yang diberikan oleh seluruh OPD Banyuasin, maka peneliti melakukan analisis aplikasi tersebut untuk mengetahui kepuasan terhadap pengguna SILAKI pada Kabupaten Banyuasin menggunakan *Delon and Mclean*.

Kebenaran informasi dihasilkan SILAKI dinilai berdasarkan seberapa memuaskan permintaan konsumen. Jika kualitas yang ditawarkan SILAKI lebih bagus dan menarik dari segi bentuk atau tampilannya, maka pengguna SILAKI akan puas.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dari permasalahan tersebut. Adapun judul yang dipilih yaitu **“Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Laporan Kinerja Secara Elektronik (Silaki) Menggunakan Metode *Delone And Mclean* Pada Kabupaten Banyuasin”**

1.2. Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimanakah kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Laporan Kinerja Secara Elektronik (SILAKI) di Kabupaten Banyuasin menggunakan metode *Delone and Mclean*?

1.3. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti membatasi masalah agar lebih fokus dan tidak meluas dengan batasan masalahnya yaitu memfokuskan analisis pada sistem informasi SILAKI pada Kabupaten Banyuasin dengan menggunakan metode *Delone and Mclean* dan 6 variabel penilaian yang terdiri dari, Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas layanan (*Service Quality*), Penggunaan Sistem (*System Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dan Manfaat Bersih (*Net Benefit*). Dan responden dalam penelitian ini yaitu operator yang mengoperasikan SILAKI di Kabupaten Banyuasin.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ialah untuk menganalisis kepuasan dari pengguna SILAKI (Sistem Informasi Laporan Kinerja secara Elektronik) menggunakan metode *Delone and Mclean* di Kabupaten Banyuasin.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Mengetahui efisiensi dan keefektifan kerja terhadap pengguna SILAKI
2. Dapat mengetahui kekuatan maupun kelemahan pada sistem informasi yang digunakan dengan menggunakan *Delone and Mclean*
3. Memberikan masukan untuk mengetahui respon pengguna terhadap SILAKI sehingga dapat menjadi pacuan untuk memperbaiki serta meningkatkan kinerja sistem informasi ke arah yang lebih baik
4. Memberikan informasi mengenai proses dan implementasi pengolahan data laporan kinerja di Kabupaten Banyuasin

1.6. Sistematika Penulisan

Dimana pembahasan laporan ini dapat memberikan gambaran sesuai dengan tujuan, maka penulisan laporan ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berhubungan dengan judul penelitian seperti tinjauan umum, tinjauan objek, landasan teori, kerangka berpikir dan penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai referensi penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan waktu dan tempat pelaksanaan penelitian, alat dan bahan yang digunakan, tahapan penelitian, metode pengumpulan data, kerangka berpikir dan teknik untuk pengolahan data yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas tentang hasil dari pengolahan data berdasarkan indikator *Delone and Mclean*.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran dari pembahasan yang telah diuraikan dari penelitian tersebut