

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Balai Diklat Keagamaan (BDK) Palembang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Badan Moderasi Beragama dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BMBPSDM) Kementerian Agama Republik Indonesia. Lembaga ini memiliki tanggung jawab utama dalam menyelenggarakan pelatihan teknis dan administratif guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) di lingkungan Kementerian Agama, baik di tingkat pusat maupun daerah.

KMA No. 345 Tahun 2004 menetapkan dasar awal pembentukan organisasi dan tata kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan sebagai unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Agama. Seiring perkembangan kebutuhan birokrasi dan tuntutan peningkatan mutu layanan, regulasi tersebut kemudian diperbarui melalui PMA No. 15 Tahun 2021 yang menyusun ulang struktur organisasi dan memperjelas fungsi strategis BDK, khususnya dalam mendukung reformasi birokrasi serta transformasi digital dalam pengelolaan pendidikan dan pelatihan keagamaan.

Dalam era transformasi digital, Kementerian Agama merespon kebutuhan efisiensi dan transparansi penyelenggaraan diklat melalui pengembangan sistem digital berbasis web yang dikenal sebagai Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Pelatihan (SIMDIKLAT). Sistem ini telah diimplementasikan secara nasional sejak tahun 2015 dan menjadi platform utama dalam mendukung perencanaan, pelaksanaan, monitoring, serta evaluasi kegiatan pelatihan. Dengan adanya SIMDIKLAT, berbagai proses administrasi pelatihan yang sebelumnya bersifat manual, kini dapat dilaksanakan secara elektronik dan terintegrasi, baik antara Balai Diklat dengan satuan kerja pengguna layanan di daerah seperti Kanwil Kemenag provinsi maupun Kankemenag kabupaten/kota.

Dengan meluasnya penggunaan SIMDIKLAT diberbagai daerah, tentunya menuntut adanya evaluasi kinerja sistem ini. Evaluasi meliputi kelancaran operasional sistem, identifikasi tantangan, peluang yang dapat dimanfaatkan untuk pengembangan sistem dimasa yang akan datang. Sejumlah aspek yang harus diperhatikan seperti kecepatan akses, akurasi data, efisiensi waktu kerja, tingkat kepuasan pengguna, hingga keamanan informasi. Indikator tersebut menjadi kunci sejauh mana SIMDIKLAT dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan sebagai pendukung layanan publik.

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan gabungan PIECES Framework dan IT *Balanced Scorecard* (IT-BSC). PIECES merupakan kerangka evaluasi sistem informasi yang memperhatikan enam aspek utama, yaitu Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, dan Service. Pendekatan ini banyak digunakan dalam penelitian-penelitian sistem informasi karena mampu memberikan penilaian yang detail terhadap fungsi operasional suatu sistem. Penelitian oleh Sania et al. (2024) tentang sistem informasi tagihan PBB menunjukkan bahwa PIECES mampu mengidentifikasi masalah teknis dan non-teknis secara komprehensif, seperti performa rendah saat transaksi tinggi, kurangnya sinkronisasi data, hingga perlunya penguatan audit trail.

Sementara itu, IT Balanced Scorecard adalah pendekatan strategis untuk mengukur kontribusi TI terhadap organisasi dari empat perspektif: *Business Contribution*, *User Orientation*, *Operational Excellence*, dan *Future Orientation*. Menurut penelitian oleh Afriliana dan Gaol (2014), penerapan IT-BSC pada sistem informasi pendidikan tinggi (SIPERTI) dapat memetakan kontribusi strategis sistem terhadap pencapaian visi dan misi organisasi, serta mengidentifikasi celah antara kondisi aktual dengan harapan ideal

Penggunaan kombinasi PIECES dan IT Balanced Scorecard telah terbukti efektif dalam berbagai studi untuk mengukur kinerja sistem informasi baik dari sisi operasional maupun strategis. Cheowsuwan (2016) dalam penelitiannya di Universitas Phayao menyatakan bahwa BSC sangat relevan digunakan dalam

konteks pendidikan tinggi karena mampu mengaitkan strategi institusi dengan proses bisnis yang berbasis IT, serta memberikan dasar pengambilan keputusan berbasis data melalui KPI dan strategy map.

Begitu pula Yizreel & Tanaamah (2022) dalam studi pada KSU Talenta menunjukkan bahwa strategi sistem informasi yang terukur dengan IT-BSC dapat meningkatkan pelayanan dan efisiensi operasional koperasi, bahkan ketika awalnya masih menggunakan proses manual

Pendekatan ini sangat relevan untuk SIMDIKLAT karena sistem tidak hanya berfungsi sebagai alat teknis, tetapi juga mendukung pengelolaan strategis SDM Kementerian Agama. BDK Palembang menghadapi tantangan berupa perbedaan tingkat pemahaman teknologi antar pengguna, kualitas jaringan internet yang bervariasi di daerah, serta keterbatasan perangkat pendukung. Oleh karena itu, evaluasi kinerja SIMDIKLAT harus mencakup baik pengalaman pengguna maupun kontribusi strategis sistem terhadap organisasi.

Dari sisi pengguna, efektivitas SIMDIKLAT ditentukan oleh kemudahan sistem dalam memperlancar proses pendaftaran pelatihan, penyusunan laporan, dan akses sertifikat. Jika sistem sulit diakses, lambat, atau tidak responsif, maka akan menurunkan kepuasan pengguna dan produktivitas kerja. Sebaliknya, dari sisi strategis, sistem harus mampu menyediakan data pelatihan yang akurat dan real-time, mendukung pengambilan keputusan, serta meningkatkan sinergi yang lebih maksimal dengan sistem lain seperti SIMPEG dan SIMPATIKA untuk mengurangi duplikasi data dan mempercepat alur koordinasi antarplatform.

Evaluasi juga penting dilakukan karena SIMDIKLAT telah berusia hampir satu dekade sejak diterapkan secara luas. Perubahan kebijakan, kebutuhan pengguna, dan kemajuan teknologi memerlukan adanya penyempurnaan berkelanjutan. Beberapa riset terbaru bahkan menekankan pentingnya penilaian kesiapan sistem menghadapi tantangan masa depan, seperti integrasi dengan AI

untuk manajemen pelatihan adaptif atau sistem presensi digital berbasis biometrik. Hal ini sejalan dengan perspektif “*Future Orientation*” dalam IT-BSC.

Selain itu, berdasarkan studi oleh Zylvani et al. (2024) mengenai penggunaan PIECES pada sistem chatbot layanan perbankan, sistem yang dinilai sangat efektif mampu mencapai skor tinggi di seluruh aspek PIECES dengan rata-rata di atas 4,2 dari skala Likert 5 poin. Hal ini memperkuat argumen bahwa PIECES mampu memberikan evaluasi kuantitatif dan jelas terhadap sistem informasi yang digunakan secara luas

Berbagai studi tersebut menunjukkan bahwa integrasi PIECES dan IT-BSC dalam mengevaluasi sistem informasi dapat memberikan gambaran menyeluruh yang melibatkan aspek teknis-operasional hingga strategi kelembagaan. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja SIMDIKLAT pada Balai Diklat Keagamaan Palembang menggunakan dua pendekatan tersebut secara bersamaan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi landasan rekomendasi pengembangan sistem yang tidak hanya lebih handal secara teknis, tetapi juga lebih adaptif, akuntabel, dan strategis dalam mendukung peningkatan kualitas pelatihan keagamaan di Indonesia.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas kinerja SIMDIKLAT ditinjau berdasarkan kerangka kerja PIECES?
2. Apa saja temuan utama terkait kekuatan dan kelemahan SIMDIKLAT dari hasil evaluasi PIECES?
3. Bagaimana strategi pengembangan SIMDIKLAT ke depan berdasarkan perspektif IT Balanced Scorecard?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis efektivitas kinerja SIMDIKLAT berdasarkan kerangka kerja PIECES.
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan SIMDIKLAT dari hasil evaluasi PIECES.
3. Merumuskan strategi pengembangan SIMDIKLAT berdasarkan perspektif IT Balanced Scorecard.

1.4. Kebaruan

Penelitian ini memiliki sejumlah hal baru yang membedakannya dari penelitian sebelumnya, yaitu:

Penelitian ini menawarkan beberapa inovasi yang membedakannya dari studi-studi sebelumnya, antara lain:

a. Penggabungan Dua Metode Evaluasi yang Saling Melengkapi

Penelitian ini tidak hanya mengandalkan satu metode, melainkan mengintegrasikan dua pendekatan evaluasi, yaitu PIECES dan IT *Balanced Scorecard*. Metode PIECES digunakan untuk menilai aspek teknis sistem, seperti kecepatan operasional, akurasi informasi, efisiensi biaya, keamanan, dan kualitas layanan kepada pengguna. Di sisi lain, IT *Balanced Scorecard* berfungsi untuk mengevaluasi sejauh mana sistem berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi, termasuk tingkat kepuasan pengguna, efisiensi operasional, dan kesiapan sistem untuk menghadapi tantangan di masa depan. Kombinasi kedua metode ini memberikan evaluasi yang lebih komprehensif dan mendalam (Afriliana & Gaol, 2014; Sania et al., 2024).

b. Penilaian Kinerja Sistem dari Dua Perspektif: Teknis dan Strategis

Hanya sedikit penelitian yang menganalisis kinerja sistem dari dua perspektif sekaligus, yaitu dari pengalaman pengguna langsung (apakah sistem mudah digunakan, cepat, dan mendukung pekerjaan) dan dari sudut pandang organisasi (apakah sistem berkontribusi pada pencapaian tujuan jangka panjang). Dengan pendekatan ganda ini, penelitian ini mampu memberikan gambaran yang

lebih menyeluruh mengenai masalah yang ada, kekuatan sistem, serta area yang perlu ditingkatkan (Cheowsuwan, 2016; Yizreel & Tanaamah, 2022).

c. Dilakukan di Lingkungan Kementerian Agama yang Masih Jarang Diteliti

Penelitian ini berfokus pada SIMDIKLAT di Balai Diklat Keagamaan Palembang, yang merupakan sistem informasi pelatihan berbasis digital di bawah Kementerian Agama. Hingga saat ini, masih sangat sedikit penelitian yang mengevaluasi sistem ini secara menyeluruh, terutama dengan menggabungkan dua metode seperti yang dilakukan dalam studi ini. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau contoh bagi instansi lain yang menggunakan sistem serupa.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Balai Diklat Keagamaan Palembang
 - a. Mendapatkan hasil evaluasi terhadap Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Pelatihan (SIMDIKLAT) berdasarkan aspek teknis dan strategis.
 - b. Menjadikan rekomendasi hasil evaluasi sebagai bahan masukan untuk disampaikan kepada Balitbang Kementerian Agama dalam rangka pengembangan sistem ke depan.
2. Bagi Penulis
 - a. Mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama studi di Universitas Bina Darma.
 - b. Menambah pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman dalam melakukan analisis kinerja sistem informasi.
 - c. Menyelesaikan tugas akhir sebagai syarat untuk memperoleh gelar magister.
3. Bagi Pembaca
 - a. Menambah wawasan tentang cara mengevaluasi sistem informasi menggunakan kerangka *PIECES* dan *IT Balanced Scorecard*.

- b. Menjadikan penelitian ini sebagai referensi untuk penelitian sejenis di masa mendatang.

1.6. Pembatasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka dapat ditentukan batasan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada evaluasi kinerja Sistem Informasi dan Manajemen untuk Pendidikan dan Pelatihan (SIMDIKLAT) yang digunakan di Balai Diklat Keagamaan Palembang, tidak mencakup sistem lain yang dimiliki instansi tersebut.
2. Penilaian efektivitas sistem dibatasi pada dimensi yang terdapat dalam kerangka kerja PIECES, yaitu: *Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, dan Service*.
3. Strategi pengembangan sistem hanya dirumuskan berdasarkan empat perspektif IT *Balanced Scorecard*, yaitu: *Business Contribution, User Orientation, Operational Excellence, dan Future Orientation*.
4. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner dari pengguna internal Balai Diklat Keagamaan Palembang dan satuan kerja di wilayah Balai Diklat Keagamaan Palembang.
5. Penelitian ini bersifat deskriptif dan tidak melakukan pengujian terhadap fungsionalitas teknis sistem secara langsung (misalnya audit kode atau uji performa sistem *real-time*).

1.7. Sistematika Penulisan

Bagian ini berisi struktur tesis ini mulai Bab Pendahuluan sampai Bab Kesimpulan dan Saran dan deskripsi singkat dari masing-masing bab. Diharapkan bagian ini dapat membantu pembaca dalam memahami sistematika pembahasan isi dalam tesis ini.

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan batasan masalah, serta sistematika penulisan laporan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini memuat kajian literatur yang relevan, seperti teori sistem informasi, kerangka PIECES, IT Balanced Scorecard, serta hasil-hasil penelitian terdahulu yang mendukung dan membentuk dasar teori penelitian.

BAB 3 METODOLOGI

Bab ini menjelaskan pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, populasi dan sampel, serta metode analisis data yang digunakan.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil analisis kinerja SIMDIKLAT berdasarkan PIECES, pemetaan kekuatan dan kelemahan sistem, serta strategi pengembangan berdasarkan IT *Balanced Scorecard*. Pembahasan dilakukan secara terintegrasi dengan teori dan data lapangan.

BAB 5 PENUTUP

Bab terakhir berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat digunakan sebagai masukan bagi pengembangan sistem dan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA