

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penerapan teknologi informasi sudah menjadi hal yang sangat penting dalam masyarakat, karena teknologi informasi mempermudah masyarakat dalam mengerjakan aktivitas setiap harinya. Penggunaan teknologi tidak hanya terbatas untuk perorangan tetapi juga sering digunakan oleh organisasi termasuk instansi pemerintah (Arif, 2016). Meningkatnya kebutuhan publik akan informasi dan layanan berkualitas yang disediakan oleh pemerintah mendorong setiap lembaga pemerintah berupaya untuk memenuhi kebutuhan tersebut, banyak juga negara yang mendukung penggunaan teknologi di lembaga pemerintah guna meningkatkan transparansi dan mengurangi korupsi (Bertot, 2012).

Pemenuhan kebutuhan publik terkait teknologi informasi dapat dilakukan melalui proses transformasi menuju *E-Government*. Pemerintah Indonesia membuat kebijakan pengimplementasian dan pemanfaatan TIK dalam bidang *E-Government* mulai dari tingkat pemerintah daerah hingga pemerintah pusat. Kebijakan tersebut terdapat dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* (Inpres, 2003), dan diperkuat dengan Peraturan Presiden (Penpres) No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mengatur penyelenggaraan pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat (Penpres, 2018).

Kebijakan tersebut berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat melalui penerapan *E-Government*. Kualitas layanan merupakan perbandingan antara kinerja dan harapan konsumen atas pelayanan yang didapatkan (Mirnasari, 2013). Perubahan paradigma ini juga harusnya mendorong kemauan lembaga pemerintah untuk berubah dalam rangka mewujudkan *E-Government* sebagai agenda reformasi birokrasi nasional (Napitupulu, 2016).

Namun potret kondisi *E-Government* di Indonesia saat ini kurang menggembirakan. Berbagai hasil survey di tingkat internasional menunjukkan

Indonesia jauh tertinggal dalam hal adopsi *E-Government* apalagi jika dibandingkan dengan negara maju. Berdasarkan *E-Government* survey yang dilaporkan oleh (“UN *E-Government* survey 2014: *E-Government* for the future we want,” 2014) bahwa di tingkat Asia tenggara, Indonesia berada pada peringkat 110 jauh di bawah Vietnam yang berada pada peringkat 65 apalagi jika dibandingkan dengan Malaysia (59) dan Singapura (10).

E-Government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan dan informasi untuk masyarakat dan hal-hal yang berkaitan dengan pemerintahan (Amalia, 2018). Penerapan *E-Government* dilakukan untuk memperbaiki sistem manajemen dan tata kerja pada lingkungan pemerintah melalui pengembangan teknologi sehingga tercipta good governance (Agus, 2018).

Layanan *E-Government* untuk masyarakat yaitu berupa website pemerintah dan Sistem Informasi Penegelolaan Daerah (SIPKD) sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi, layanan, dan lain-lain (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Salah satu Lembaga pemerintahan yang baru menerapkan SIPKD adalah dinas BPPKAD Kab. Sampang. Kelebihan dari sistem informasi keuangan berbasis teknologi, selain pemerintah pusat dapat melakukan pengontrolan langsung dalam pengelolaan keuangan daerah dan untuk waktu ke depan masyarakat pun dapat melihat sejauh mana penyerapan anggaran dan program yang telah dilakukan oleh pemerintah daerah (Diyahya et al., 2016). Untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan perlu perbaikan dan pengembangan dapat dilakukan evaluasi kualitas layanan dengan menggunakan metode E-GovQual (Inne, 2012)

Metode E-GovQual adalah metode yang berfungsi untuk mengukur kualitas IT website di bidang *E-Government*, karena metode ini paling cocok digunakan, selain itu E-GovQual dipilih karena pada tiap variabel penilaiannya memiliki atribut yang sudah mencakup semua faktor yang mempengaruhi penilaian kualitas IT yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan *E-Government*. Selanjutnya untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja yang dirasakan dengan harapan public terhadap layanan dapat diketahui melalui analisis kesesuaian (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Dalam

penelitian ini juga digunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai analisis kuadran dalam mengidentifikasi bagian mana yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki dan dipertahankan dalam pelayanan yang ada pada SIPKD berdasarkan kinerja maupun harapan, kemudian diberikan beberapa rekomendasi saran perbaikan kepada pengembang website agar menjadi lebih baik (Napitupulu, 2016).

Evaluasi dilakukan di dinas BPPKAD Kab. Sampang karena belum adanya evaluasi terkait kualitas layanan yang dilakukan pada Dinas tersebut serta penggunaan SIPKD yang tergolong baru. Awalnya Dinas BPPKAD Kab. Sampang menggunakan aplikasi dari pihak ketiga. Sehingga berdasarkan Latar belakang yang telah diuraikan di atas membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Penilaian Kualitas Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (Sipkd) Dengan Pendekatan E-GovQual Dan Ipa (Studi Kasus : Dinas BPPKAD Kab. Sampang)**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apa faktor-faktor/atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan hasil penilaian menggunakan dimensi E-GovQual ?
2. Bagaimana tingkat kesesuaian harapan dan kinerja dari pengguna dengan teknik analisis IPA?
3. Bagaimana rekomendasi yang disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan dalam menggunakan SIPKD?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) merupakan software/program aplikasi berbasis online yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi kegiatan pengelolaan keuangan daerah yang meliputi proses penganggaran, perencanaan, penatausahaan dan pertanggung jawaban.

2. E-GovQual adalah kerangka dimensi untuk penilaian kualitas pelayanan yang merupakan hasil gabungan penelitian tentang *E-Government*.
3. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode analisis penilaian untuk mengukur kualitas sebuah layanan berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) yang dirasakan pengguna.
4. Penelitian ini akan melakukan penilaian kualitas SIPKD di Sampang dengan menggunakan dimensi E-GovQual dan analisis IPA
5. Studi kasus yang dipakai adalah layanan SIPKD yang akan digunakan oleh SKPD Pemkab. Sampang
6. Penelitian ini membatasi hanya berdasarkan user interface untuk pengimplementasian database.

1.4. Tujuan

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah :

- 1 Menganalisis faktor-faktor/atribut-atribut menjadi prioritas perbaikan berdasarkan hasil penilaian menggunakan dimensi E-GovQual dengan SPSS.
- 2 Menganalisis tingkat kesesuaian harapan dan kinerja dari pengguna dengan teknik analisis IPA.
- 3 Membuat rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan SIPKD Sampang.

1.5. Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan sebagai berikut:

1. Menambah wawasan dan pengalaman bagi peneliti mengenai implementasi sistem manajemen informasi terhadap kualitas laporan keuangan Pemerintah Daerah
2. Sebagai wahana bagi peneliti untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah dipelajari serta, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, saran dan masukan bagi BPPKAD di lingkungan Kabupaten Sampang

dalam rangka mengoptimalkan penerapan sistem informasi manajemen daerah untuk meningkatkan kualitas laporan keuangan pemerintah daerah.