

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era modern seperti sekarang ini, tidak ada aspek yang ada dimasyarakat yang tidak luput dari perkembangan teknologi. Implementasi teknologi dalam setiap aspek bidang apapun pada era sekarang ini dapat dikatakan sudah semua terkomputerisasi secara merata mengikuti perkembangan teknologi yang sangat cepat dan maju. Dengan latar belakang tersebut, pemerintah pun telah melakukan digitalisasi pada seluruh kegiatan atau layanan masyarakat yang disediakan. Di kalangan masyarakat, implementasi teknologi digitalisasi dalam mekanisme kerja pemerintahan seperti ini sering dikaitkan dengan istilah *E-government*.

E-government dapat didefinisikan secara luas sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dan internet yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga, bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya. Tujuannya adalah untuk meningkatkan akses dan penyampaian semua aspek layanan pemerintah untuk kepentingan publik, bisnis, pekerja, dan pemangku kepentingan lainnya dalam rangka memberikan layanan yang lebih baik kepada warga negara (Diskominfo, 2017). *E-government* dibagi menjadi 4 jenis klasifikasi diantaranya *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Business* (G2B), dan *Government-to-Government* (G2G), *Government-to-Employess* (G2E). Salah satu bentuk implementasi *E-government* yang menerapkan model G2C dan G2G adalah SIDUMAS (Sistem Pengaduan Masyarakat yang dimiliki oleh Kabupaten Badung di Provinsi Bali).

SIDUMAS sendiri termasuk ke dalam kombinasi model G2C dan G2G yang memungkinkan pertukaran informasi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah, serta memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi *online* antar departemen atau lembaga pemerintahan melalui *database* terintegrasi (Diskominfo, 2017). Sistem ini telah terintegrasi dengan seluruh sistem yang ada di Perangkat Dinas Daerah di Kabupaten Badung. Aplikasi ini juga bersifat *multiplatform* dimana dapat

diakses juga dalam website (<https://sidumas.badungkab.go.id>). Aplikasi SIDUMAS ini memiliki 4 fitur utama diantaranya adalah laporan pengaduan, monitoring pengaduan, komentar tanggapan, dan *timeline* pengaduan. Masyarakat dapat melaporkan aduan yang bersifat kedaruratan hingga umum. Setiap aduan yang telah ditindak atau belum oleh pihak yang berwenang dapat dimonitoring oleh masyarakat melalui aplikasi. Masyarakat juga dapat saling mengomentari dan menanggapi setiap pengaduan yang telah dikirimkan karena pengaduan disini bersifat publik yang dapat dilihat oleh seluruh masyarakat yang menggunakan aplikasi ini.

Kabupaten Badung melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) terus berbenah dengan mengembangkan aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS). Kadis Kominfo Badung I Wayan Weda Dharmaja mengatakan bahwa aplikasi SIDUMAS di Badung sudah berjalan dimana sosialisasi ini lebih menekankan pada kesiapan petugas admin dan petugas penindak lanjut di masing-masing perangkat daerah, perusahaan daerah sampai kecamatan, desa serta kelurahan. Dikatakan semenjak percobaan mulai tanggal 16 Nopember 2019 lalu sudah masuk 115 pengaduan dimana dari 115 pengaduan tersebut hanya 15 masih dalam proses dan 5 masih diverifikasi sedangkan sisanya sudah ditindaklanjuti (*Sidumas Badung Dapat Apresiasi Dari KemenPAN RB _Balipuspanews, n.d.*).

Proses pengembangan sebuah sistem atau aplikasi akan membutuhkan evaluasi setelahnya guna mengetahui kesuksesan sistem yang dikembangkan telah berjalan dengan baik sesuai tujuan dibuatnya atau tidak. Terdapat banyak model metode dalam melakukan evaluasi kesuksesan sistem informasi diantaranya *Technology Acceptance Model (TAM)*, *End User Computing (EUC) Satisfaction*, *Task Technology Fit (TTF) Analysis*, *Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model*, dan masih banyak lagi. Namun salah satu yang cukup terkenal dan telah memiliki *track record* yang cukup panjang adalah model dikembangkan oleh DeLone dan McLean. Model ini telah dikenalkan sejak tahun 1992 dan telah diperbarui pada tahun 2003 dan telah banyak diterapkan dalam penelitian empiris untuk mengukur kesuksesan dari suatu sistem. Model DeLone dan McLean (1992) menyatakan bahwa kesuksesan sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari sistem informasi itu

sendiri (*system quality*), kualitas output dari sistem informasi (*information quality*), penggunaan output (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*) (Wahyuni, 2011). Banyaknya variabel yang diuji pada metode ini menyebabkan metode Delone dan Mclean kompatibel untuk mengukur kesuksesan *E-government* (Saputro et al., 2015).

No	PD	Pengaduan	Waktu Proses (Hari)
1	Dinas Perhubungan	15	233
2	Dinas Sosial	1	95
3	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	2	119
4	Dinas Kesehatan	4	173
5	Satuan Polisi Pamong Praja	5	105
6	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	3	113
7	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	4	156
8	Kecamatan Kuta Utara	1	651
9	Kecamatan Kuta Selatan	1	176

Gambar 1. 1 Daftar Pengaduan Dalam Proses

Aplikasi SIDUMAS ini dibuat dan dikembangkan untuk menindaklanjuti Peraturan Presiden Republik Indonesia (RI) No. 76 Tahun 2013, sesuai dengan ketentuan Pasal 36 dan Pasal 37 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik, diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan serta menugaskan pelaksana yang kompeten dalam mengelola pengaduan (*Sidumas Badung Dapat Apresiasi Dari KemenPAN RB* *Balipuspanews*, n.d.). Berdasarkan review aplikasi SIDUMAS di playstore, masih terdapat beberapa kendala pada pengguna, dan rating 3.5 SIDUMAS di playstore yang terbilang masih rendah. Dilakukan juga wawancara dengan pengguna SIDUMAS dimana diperoleh informasi bahwa terdapat beberapa masalah seperti proses pengaduan yang ditindak memakan waktu sangat lama, hal tersebut tentu sesuai dengan data dalam Gambar 1.1. Oleh karena itu maka penelitian ini perlu dilakukan untuk

mengetahui kesuksesan dari implementasi SIDUMAS dengan model Delone dan McLean. SIDUMAS sendiri telah dikembangkan sejak tahun 2019 dan telah diluncurkan ke publik sejak tahun 2020, masa pengembangan sekian tahun tentu dirasa telah cukup untuk melakukan evaluasi guna mengetahui apakah sistem ini dapat dikatakan sukses atau tidak dengan menilai tingkat kepuasan penggunaanya (*user satisfaction*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan sebelumnya maka dapat dirumuskan kembali dalam pertanyaan-pertanyaan penelitian mengenai:

1. Bagaimana hasil evaluasi kesuksesan Sistem Pengaduan Masyarakat Badung menggunakan model DeLone dan McLean?
2. Variabel apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan Sistem Pengaduan Masyarakat Badung?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah maka disusunlah beberapa batasan masalah yang diantaranya adalah:

1. Kuisisioner ditujukan kepada pengguna aplikasi SIDUMAS yaitu masyarakat Kabupaten Badung yang pernah menggunakan SIDUMAS.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah DeLone dan McLean yang menggunakan variabel Kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organizational impact*).

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Mengetahui hasil evaluasi kesuksesan Sistem Pengaduan Masyarakat Badung menggunakan model DeLone dan McLean.

2. Mengetahui variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan Sistem Pengaduan Masyarakat Badung.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Badung, dapat menjadi bahan rujukan dalam mengembangkan Sistem Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) selanjutnya.
2. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha, dapat bermitra baik dengan instansi terkait yaitu Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Badung.
3. Bagi Peneliti, menambah pengetahuan dan pengalaman tentang *E-government* khususnya Sistem Pengaduan Masyarakat.

