

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan yang cepat dalam teknologi informasi berdampak pada berbagai aspek kehidupan. Sistem informasi merupakan bagian dari teknologi informasi, sehingga kemajuan sistem informasi ini sangat berpengaruh dalam pembangunan pemerintahan. Sistem informasi perencanaan pembangunan sudah banyak diperbaharui pada pemerintah pusat maupun daerah, di mana sistem informasi harus ditingkatkan sesuai dengan keperluan, faedah, dan kemajuan bagi pembangunan wilayah. (Ida Sekarsari , Eko Nugroho, 2017).

Menurut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan pemerintahan elektronik, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam e-government dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas dalam pengelolaan pemerintahan. E-government merupakan pengelolaan pemerintahan secara elektronik dengan penerapan TIK yang meningkatkan kinerja pemerintah dalam interaksi dengan masyarakat, kelompok bisnis, dan kelompok lainnya, dengan tujuan untuk mencapai good governance. (Sudarto, 2006). Peraturan Presiden RI Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 - 2025 yang mengatur tentang pemanfaatan TI dalam upaya optimalisasi birokrasi sebagaimana dalam sampai dengan aturan terbaru yaitu Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Pemerintah kabupaten Tabanan merupakan salah satu pemerintahan yang berada di kabupaten yang letaknya berada di Provinsi Bali, kepulauan Indonesia yang memiliki permasalahan dalam penerapan e-government. permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah Kabupaten Tabanan yakni terdapat pada pelaksanaan manajemen elektronik mengacu pada pengelolaan korespondensi antar OPD (Organisasi perangkat daerah). Menerima surat masuk atau mengirim surat keluar membutuhkan waktu yang cukup lama dan kurang aman, sehingga ini dapat mengganggu komunikasi antar OPD di dewan Aturan tabanan. Status korespondensi yang sedang berlangsung adalah surat keluar yang dikirim oleh

pegawai atau kurir yang sedang dalam proses pengiriman kemungkinan pengiriman akan tertunda dan surat yang dikirimkan juga dapat tertunda surat yang hilang atau diterima tidak dikirimkan ke penerima sehingga dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman informasi. Untuk mengatasi permasalahan tersebut Pemerintahan Kabupaten Tabanan melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Tabanan membuat aplikasi untuk pengelolaan surat menyurat secara digital atau elektronik yang berguna untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari manajemen penyampaian informasi surat dan disposisinya kepada pihak yang dituju di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tabanan, dengan mengembangkan aplikasi E-surat yang bernama TOP (Tabanan Office Partner) yang mulai diimplementasikan pada OPD di Kabupaten Tabanan pada tahun 2020, melalui Surat Edaran Nomor: 551/2961/Diskominfo 2020, perihal implementasi aplikasi e-Surat.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan narasumber I Kadek Agus Puspanegara selaku admin dari aplikasi esurat TOP (Tabanan Office Partner) diketahui bahwa aplikasi E-surat ini memiliki keunggulan jika dibandingkan dengan sistem persuratan konvensional atau manual yang diantaranya; cepat dalam pengiriman, menghindari dan mengurangi terjadinya tatap muka, lebih fleksibel contoh nyatanya seperti saat Pimpinan Daerah dan para Kepala OPD bisa menandatangani, membaca, serta membuat disposisi dimana dan kapan saja. Selain itu dengan menggunakan aplikasi E-surat ini juga memberikan keringanan dalam hal pembiayaan, karena dapat mengurangi penggunaan kertas dan tidak lagi memerlukan kurir, serta biaya pengiriman. Dengan aplikasi e-surat, monitoring terhadap surat dapat dengan mudah dilakukan serta file surat menjadi lebih aman karena sudah tersimpan berupa file elektronik pada Bank Surat dan file surat tersebut dapat diambil jika suatu saat pengguna memerlukan file surat serupa untuk digunakan Kembali.

Hasil wawancara yang telah dilakukan lakukan I Kadek Agus Puspanegara beserta beberapa pengguna aplikasi E-surat yakni I Made Sada, Dra.Giartuti, Ketut Suasta, I Wayan Sudiarya, I Wayan Sukarta, I Made Ariano, dan Wayan Sri Artamis diketahui bahwa dalam pengoprasian aplikasi terdapat kendala dan kesulitan ketika menggunakan aplikasi. Permasalahannya pada

pengimplementasian aplikasi e-surat dapat dilihat dari tiga sisi yakni dari sisi manusia (human), organisasi (organization) dan teknologi (technology). Dilihat dari aspek manusia (human) yang berkaitan dengan variabel penggunaan sistem dan kepuasan pengguna yang dimana pengguna tidak puas dengan beberapa fitur yang masih kurang tersedia pada aplikasi untuk kebutuhan pengguna. Selain itu terdapat pengguna yang masih merasa kebingungan dalam penggunaan fitur. Pengguna tersebut mungkin tidak sepenuhnya memahami fitur-fitur pada aplikasi atau tata cara pengoperasiannya karena masih kurangnya pelatihan yang diberikan atau panduan yang diberikan pada aplikasi.

Dalam konteks teknologi pada aplikasi e-surat ini, terdapat sejumlah permasalahan yang mempengaruhi kualitas dan fungsionalitasnya. Salah satu permasalahan utamanya terkait kualitas sistem adalah respon lambat pada kinerja aplikasi terutamanya pada proses pengiriman surat sehingga mengganggu produktivitas pengguna sehingga mengurangi kenyamanan pengguna dan Terakhir masih kekurangan fitur TTE *Tracking* yang dibutuhkan pengguna dalam melacak surat-surat yang sudah diverifikasi dan ditandatangani secara elektronik. Lalu terkait kualitas informasi dalam aplikasi ini juga menjadi perhatian. Pengguna terkadang memiliki permasalahan seperti kesalahan data atau informasi yang tidak akurat dalam surat-surat elektronik yang mereka terima atau kirim melalui aplikasi ini sehingga menimbulkan ketidakpercayaan pengguna serta konsistensi informasi yang disajikan pada tampilan web dan mobile yang tidak konsisten. Selanjutnya permasalahan terkait kualitas layanan terdapat keterbatasan akses antara pengguna dan admin aplikasi yang menyebabkan sulitnya pengguna berhubungan dengan admin ketika ada kendala dan permasalahan saat menggunakan aplikasi selain itu kurang responsifnya pihak admin atau pengembang juga menjadi permasalahan bagi pengguna sehingga menyebabkan ketidakpuasan pengguna.

Dalam konteks penggunaan aplikasi e-surat di lingkungan pemerintah Kabupaten Tabanan, terdapat beberapa permasalahan yang perlu diperhatikan dalam aspek organisasi, khususnya terkait dengan struktur organisasi dan lingkungan organisasi aplikasi ini. Pada variabel struktur organisasi terdapat permasalahan yakni kurangnya fasilitas yang memadai dalam kelancaran dalam

penggunaan sistem seperti komputer karena terdapat beberapa pengguna masih menggunakan smartphone pribadinya yang dimana permasalahannya bagi pengguna merasa tidak nyaman dan agak kesulitan dalam proses pengiriman surat dengan menggunakan smartphone karena tampilannya yang membuat pengguna kurang leluasa dibandingkan menggunakan komputer yang tampilannya lebih besar. Selanjutnya terkait lingkungan organisasi aplikasi e-surat TOP (Tabanan Office Partner) saat ini masih terbatas pada cakupan Kabupaten Tabanan sehingga menyebabkan keterbatasan dalam pemanfaatan aplikasi, karena pengguna tidak dapat mengirim atau menerima surat di luar wilayah tersebut. Ini dapat membatasi efektivitas aplikasi dalam mendukung komunikasi dan kerja sama lintas wilayah. Berdasarkan permasalahan tersebut maka perlu dilakukan evaluasi lebih dalam terhadap tingkat kesuksesan dari penerapan aplikasi TOP (Tabanan Office Partner) dalam pengimplementasiannya, serta nantinya setelah dilakukannya evaluasi pada aplikasi ini maka selanjutnya pada penelitian ini nantinya akan memberikan rekomendasi sebagai pengambil keputusan perbaikan dan pengembangan aplikasi ini selanjutnya.

Evaluasi adalah proses mengevaluasi sesuatu terhadap kriteria atau tujuan yang diberikan, setelah itu keputusan dibuat tentang item yang dievaluasi (Sabily et al., 2019). Kesuksesan sistem informasi adalah teori sistem informasi yang berupaya memberikan pemahaman yang komprehensif tentang kesuksesan sistem informasi dengan mengidentifikasi, menggambarkan, dan menjelaskan hubungan di antara dimensi keberhasilan yang paling kritis di mana sistem informasi biasanya dievaluasi Untuk mengukur tingkat kesuksesan dari sebuah sistem informasi (Meilani et al., 2020).

Metode HOT-Fit merupakan metode penilaian yang tidak hanya mengukur kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem informasi, tetapi juga mengurutkan komponen penting dalam penggunaan sistem, yaitu, *Human* (Manusia), *Organization* (Organisasi), *Technology* (Teknologi) dan kesesuaian hubungan diantaranya sebagai faktor keberhasilan dalam penerapan sistem informasi. Komponen Human menilai sistem informasi dari sisi penggunaan sistem kepuasan pengguna. Komponen organisasi mengevaluasi sistem dari sudut pandang struktur organisasi dan lingkungan organisasi. Selain itu,

komponen teknologi terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan (Puspitasari et al., 2021). Metode ini yang nantinya akan digunakan untuk mengevaluasi tingkat kesuksesan dari implementasi aplikasi TOP (Tabanan Office Partner) karena sesuai dengan ketiga aspek permasalahan dari hasil wawancara diatas yakni permasalahan dari sisi manusia ,organisasi dan teknologinya.

Penelitian yang menggunakan metode sejenis juga pernah dilakukan oleh penelitian sebelumnya. Penelitian itu dilakukan oleh Prabowo et al., (2019) dengan mengukur tingkat keberhasilan dari implementasi aplikasi E-Donasi dan mengetahui faktor-faktor mana sajakah yang berpengaruh dalam keberhasilan implementasi aplikasi E-Donasi. Pada penelitian yang dilakukan pada 37 responden dihasilkan bahwa 15 orang yang menyatakan puas dengan penggunaan aplikasi sedangkan 12 tidak puas dan 10 orang lainnya netral yang berarti tingkat keberhasilan pada implementasi aplikasi tersebut berada ditingkat cukup. Selanjutnya dalam penelitian ini dirumuskan 8 hipotesis untuk melihat faktor yang mempengaruhi keberhasilan dari aplikasi ini. 5 hipotesis ditolak dan 3 sisanya diterima, 3 hipotesis yang diterima ini diantaranya kepuasan pengguna yang mempengaruhi penggunaan sistem serta struktur organisasi dan lingkungan organisasi mempengaruhi kepuasan pengguna dapat diartikan terdapat 3 faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna,yakni (*User Satisfaction*), struktur organisasi dan lingkungan organisasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengembang aplikasi E-donasi perlu fokus pada 3 faktor yang berpengaruh pada keberhasilan sistem.

*Importance Performance Analysis* (IPA) adalah salah satu metode yang digunakan untuk mengukur hubungan antara tingkat kinerja (performance) dengan tingkat kepentingan (importance) terhadap kualitas suatu layanan produk atau jasa. IPA menunjukkan informasi tentang faktor-faktor yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk memenuhi harapan pengguna. IPA menggabungkan pengukuran antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dalam kuadran IPA. Interpretasi kuadran IPA dibagi menjadi empat kuadran, yaitu: (1) Kuadran I (Prioritas Utama); (2) Kuadran II (Pertahanan Kinerja); (3) Kuadran III (Prioritas Rendah); dan Kuadran IV (Cenderung Berlebihan) (Dalilah et al., 2018). Metode ini yang nantinya akan gunakan pada penelitian ini untuk menganalisis variabel-

variabel yang yang menjadi prioritas paling penting untuk diperbaiki aplikasi Esurat TOP (Tabanan Office Partner).

Berangkat dari latar belakang diatas, maka perlu dilakukan penelitian ini yang berjudul “Evaluasi Kesuksesan Penerapan Aplikasi E-surat TOP (Tabanan Office Partner Menggunakan Metode (*Human Organization Technology*) Hot-Fit Dan IPA (*Importance Performance Analysis*) Pada Pemerintahan Kabupaten Tabanan”. Dan dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan ide dan pemikiran yang dapat menjadi masukan untuk keputusan atau rekomendasi di masa mendatang bagi perancang sistem untuk meningkatkan keberhasilan sistem informasi dan memaksimalkan efektivitas aplikasi saat digunakan oleh pengguna.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan pada latar belakang di penelitian ini, terdapat beberapa rumusan masalah yang terbagi sebagai berikut:

1. Pemerintahan Kabupaten Tabanan telah menerapkan aplikasi dalam pengelolaan surat secara elektronik untuk digunakan oleh PNS di Pemerintahan Kabupaten Tabanan, namun dalam implementasinya Pemerintah Kabupaten Tabanan belum mengetahui sejauh mana Tingkat kesuksesan dari penerapan aplikasi E-surat tersebut.
2. Dalam implementasi aplikasi E-surat TOP Tabanan di Pemerintahan Kabupaten Tabanan. Dan banyak aspek atau faktor dalam mendukung kesuksesan implementasi aplikasi E-surat tersebut, mulai dari kualitas aplikasinya, respon pengguna, dan dukungan dari organisasi yang mengimplementasikan nya. Namu belum diketahui faktor mana saja yang mempengaruhi kesuksesan penerapan aplikasi aplikasi E-surat TOP Tabanan di Pemerintahan Kabupaten Tabanan.
3. Aplikasi E-surat TOP di Pemerintahan Kabupaten Tabanan untuk kedepannya dalam upaya meningkatkan kesuksesan penerapan dari aplikasi di masa mendatang perlu adanya perbaikan dan pengembangan lebih lanjut untuk aplikasi tersebut. namun Pemerintahan Kabupaten Tabanan belum mengetahui rekomendasi serta prioritas perbaikan untuk

meningkatkan kesuksesan implementasi aplikasi E-surat TOP (Tabanan Office Partner).

Dari rumusan masalah diatas, Adapun pertanyaan penelitian yang didapat sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kesuksesan implementasi aplikasi E-surat TOP (Tabanan Office Partner) di Pemerintahan Kabupaten Tabanan berdasarkan metode Human Organization Technology (Hot-Fit)?
2. Bagaimana pengaruh setiap faktor terhadap kesuksesan implementasi aplikasi E-surat TOP (Tabanan Office Partner) berdasarkan metode Human Organization Technology (Hot-Fit)?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan dan prioritas perbaikannya dalam meningkatkan kesuksesan implementasi aplikasi E-surat TOP (Tabanan Office Partner) berdasarkan variabel dari metode Human Organization Technology (Hot-Fit)?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengevaluasi tingkat kesuksesan implementasi aplikasi E-surat TOP (Tabanan Office Partner) di Pemerintahan Kabupaten Tabanan dengan menggunakan metode Human Organization Technology (Hot-Fit).
2. Untuk menganalisis pengaruh masing-masing faktor terhadap kesuksesan implementasi aplikasi E-surat TOP (Tabanan Office Partner) berdasarkan metode Human Organization Technology (Hot-Fit).
3. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan dan prioritas perbaikannya agar bisa meningkatkan kesuksesan implementasi aplikasi E-surat TOP (Tabanan Office Partner) berdasarkan variabel dari metode Human Organization Technology (Hot-Fit).

#### **1.4 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Secara metodologi, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampling yaitu probability sampling dengan pendekatan *Proportional Stratified Random Sampling* dengan pengambilan sampel yang dilakukan secara tidak acak dengan sampel yang digunakan yakni Pengguna yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan penyebaran kuesioner dibatasi 30 OPD (Organisasi Pemerintahan Daerah) di Kabupaten Tabanan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan sektor Pendidikan dengan mengevaluasi keberhasilan sistem informasi melalui metode Human Organization Technology (HOT-Fit Model), yang mencakup aspek manusia (penggunaan sistem dan kepuasan pengguna), teknologi (kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan), dan organisasi (struktur dan lingkungan organisasi). Ini diharapkan dapat memberikan pedoman untuk penelitian selanjutnya dan aplikasi praktis dalam dunia kerja. Selain itu, penelitian ini juga mengusulkan penggunaan Importance Performance Analysis (IPA) untuk menentukan faktor prioritas dalam bidang Pendidikan, membantu menargetkan area yang membutuhkan perbaikan atau pemeliharaan.

##### **2. Manfaat Praktis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan bahan untuk Pemerintahan Kabupaten Tabanan dalam meningkatkan kesuksesan dalam penerapan aplikasi E-surat (Tabanan Office Partner) dengan menjadikan hasil evaluasi kesuksesan sistem informasi dalam penelitian ini dalam mengembangkan aplikasi kedepan.