

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Inovasi di bidang digital saat ini memberikan dampak transformatif pada banyak aspek kehidupan, tak terkecuali pada sektor layanan masyarakat. Penggunaan teknologi berbasis data oleh lembaga negara terbukti mampu mendorong tingkat efisiensi, efektivitas, serta transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Transformasi tata kelola pemerintahan ke arah digital (e-government) ini penting karena mampu menyajikan aliran informasi yang cepat serta memperkuat keterbukaan dalam penyampaian layanan publik (Arditaloka dkk., 2025). Akuntabilitas dan transparansi yang didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi menjadi kunci utama bagi instansi publik untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan masyarakat (Imamudin dkk., 2026).

Salah satu bentuk layanan publik yang memerlukan pengelolaan informasi secara baik adalah layanan pengaduan masyarakat. Kanal aspirasi publik hadir sebagai jembatan komunikasi bagi penduduk yang ingin mengutarakan masukan, evaluasi, ataupun ketidakpuasan atas performa birokrasi atau permasalahan yang terjadi di lingkungan pemerintahan. Oleh karena itu, diperlukan sistem yang mampu mengelola pengaduan tersebut secara sistematis dan terorganisir. Adanya peningkatan keluhan dan belum adanya evaluasi formal mengenai tingkat kepuasan sering kali menjadi faktor mendesak mengapa analisis kualitas pelayanan pada instansi lokal harus segera dilakukan (Sabdana, 2019).

Kelurahan Kerobokan telah menerapkan Sistem Informasi Penatausahaan Pengaduan (SIPANDU) sebagai media untuk mencatat, mengelola, serta

menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Sistem ini diharapkan dapat membantu pegawai kelurahan dalam mengelola data pengaduan secara lebih efektif serta mempercepat proses penanganan pengaduan.

Namun demikian, keberhasilan suatu sistem informasi tidak dapat diukur secara parsial hanya dari ketersediaan teknologinya saja. Evaluasi yang komprehensif harus menyelaraskan antara aspek teknis operasional, dampak strategis terhadap tujuan organisasi kelurahan, serta aspek psikologis kepuasan dari para penggunanya di lapangan. Evaluasi kinerja sistem informasi pada sektor publik sering kali menghadapi kendala karena sulitnya mengukur keberhasilan sistem secara finansial langsung. Oleh karena itu, diperlukan sebuah kerangka kerja evaluasi kinerja makro yang berimbang untuk memetakan performa sistem dari berbagai dimensi penting organisasi.

Untuk menilai efektivitas teknologi informasi secara proporsional dan menyeluruh, pendekatan IT Balanced Scorecard (IT BSC) dapat diandalkan. Kerangka kerja ini meninjau pencapaian sistem melalui empat sudut pandang esensial, mencakup: Organizational Contribution (kontribusi bagi instansi), User Orientation (fokus pada pengguna), Operational Excellence (keandalan operasional), serta Future Orientation (orientasi jangka panjang). Melalui kerangka kerja IT BSC, Kelurahan Kerobokan tidak hanya dapat melihat efisiensi birokrasi dan dukungan kebijakan yang dihasilkan oleh SIPANDU (Kontribusi Organisasi), tetapi juga kestabilan sistem yang digunakan (Keunggulan Operasional) serta kesiapan adaptasi aparatur kelurahan dalam jangka panjang (Orientasi Masa Depan).

Namun, untuk memastikan penilaian pada kuadran Perspektif Orientasi Pengguna (User Orientation) di dalam IT BSC tersebut benar-benar objektif dan mendalam, diperlukan instrumen pengukuran kepuasan pengguna akhir (end-user satisfaction) yang valid secara empiris. Indikator keberhasilan dari sebuah sistem informasi sangat

dipengaruhi oleh bagaimana keinginan dan ekspektasi dari sisi pengguna akhir dapat terpenuhi dengan baik (Sabdana, 2019). Dalam konteks layanan publik digital pemerintahan, aspek kenyamanan operasional (usability) dan kecepatan respons layanan (responsiveness) cenderung lebih menentukan persepsi kepuasan masyarakat dibandingkan dengan aspek teknis lainnya (Arditaloka dkk., 2025).

Maka dari itu, riset ini mengadopsi model End User Computing Satisfaction (EUCS) rumusan Doll dan Torkzadeh untuk menunjang penilaian spesifik pada ranah Orientasi Pengguna di dalam skema IT BSC. Tingkat kepuasan pemakai dalam pendekatan EUCS ini ditinjau melalui lima variabel pokok, yakni muatan informasi (content), tingkat presisi data (accuracy), desain penyajian (format), kepraktisan pengoperasian (ease of use), serta ketepatan waktu (timeliness). Integrasi indikator-indikator EUCS ini ke dalam kerangka kerja tata kelola kinerja terbukti valid dan memiliki kemampuan prediktif yang kuat dalam mengukur stabilitas, penerimaan, maupun perilaku penggunaan aktual dari sebuah sistem informasi pemerintahan daerah (Imamudin dkk., 2026).

Pengukuran menggunakan End User Computing Satisfaction belum dapat menggambarkan kinerja SIPANDU secara menyeluruh mengingat EUCS hanya memotret evaluasi subjektif pengguna seputar aspek isi, akurasi, antarmuka, kemudahan, serta ketepatan waktu. Penilaian terhadap sistem informasi juga perlu mencakup kontribusi sistem terhadap organisasi, kualitas proses operasional, serta kesiapan pengembangan sistem pada masa mendatang. Penelitian ini menggunakan IT Balanced Scorecard sebagai metode evaluasi utama untuk menilai kinerja SIPANDU berdasarkan perspektif Kontribusi Organisasi, Orientasi Pengguna, Keunggulan Operasional, dan Orientasi Masa Depan. Metode EUCS ditempatkan sebagai instrumen pengukuran yang memperdalam penilaian pada perspektif Orientasi Pengguna.

Integrasi kedua metode tersebut memungkinkan penelitian menghasilkan penilaian kinerja sistem yang lebih komprehensif daripada pengukuran kepuasan pengguna secara terpisah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini tidak hanya diarahkan untuk menghasilkan kategori tingkat kepuasan pengguna berupa puas atau tidak puas. Metode End User Computing Satisfaction digunakan untuk mengidentifikasi dimensi dan indikator SIPANDU yang telah memenuhi kebutuhan pengguna serta indikator yang masih menunjukkan kesenjangan kinerja. Hasil pengukuran EUCS selanjutnya diintegrasikan dengan analisis IT Balanced Scorecard, wawancara pengguna kunci, observasi proses bisnis, dan pemeriksaan data teknis sistem. Integrasi tersebut digunakan untuk mengidentifikasi akar permasalahan, menilai dampaknya terhadap organisasi, menentukan tingkat prioritas perbaikan, serta menyusun peta jalan pengembangan SIPANDU. Peta jalan pengembangan dirancang secara berjenjang mulai dari periode terdekat, fase menengah, hingga target lanjutan, dengan menitikberatkan pada urgensi permasalahan, dampak terhadap pelayanan publik, kebutuhan pengguna, kesiapan sumber daya, serta keberlanjutan pengembangan sistem. Hasil penelitian diharapkan tidak berhenti pada penilaian kepuasan pengguna, tetapi menghasilkan rekomendasi teknis, operasional, dan strategis yang dapat digunakan oleh Kelurahan Kerobokan sebagai dasar pengembangan SIPANDU secara terarah dan berkelanjutan.

1.2. Identifikasi Masalah

Merujuk pada pemaparan latar belakang sebelumnya, terdapat sejumlah isu riil terkait penerapan teknologi informasi di Kantor Kelurahan Kerobokan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Belum terpetakannya profil kinerja Sistem Informasi Penatausahaan Pengaduan (SIPANDU) secara komprehensif, baik dari dimensi kontribusi riil terhadap efisiensi organisasi kelurahan, keandalan teknis operasional sistem, maupun orientasi adaptasi aparatur di masa depan.
2. Belum dilakukannya evaluasi yang valid dan terstruktur mengenai tingkat kepuasan pengguna akhir (end-user satisfaction), khususnya para staf fungsional kelurahan dan Kepala Lingkungan (Kaling), terhadap aspek kualitas fungsionalitas sistem SIPANDU di lapangan.
3. Belum adanya penyelarasan analitis serta dokumen rekomendasi perbaikan (peta jalan pengembangan) jangka panjang aplikasi SIPANDU yang didasarkan pada integrasi antara performa teknis sistem dengan persepsi kepuasan penggunaannya.

1.3. Batasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya cakupan pembahasan, peneliti menetapkan parameter riset sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada evaluasi Sistem Informasi Penatausahaan Pengaduan (SIPANDU) yang diimplementasikan di lingkungan Kantor Kelurahan Kerobokan.
2. Pengukuran kinerja sistem dievaluasi menggunakan metode IT Balanced Scorecard yang dibatasi pada tiga perspektif, yaitu Kontribusi Organisasi (Organizational Contribution), Keunggulan Operasional (Operational Excellence), dan Orientasi Masa Depan (Future Orientation).

3. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna (mewakili perspektif User Orientation) dievaluasi menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dengan batasan lima dimensi, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness.
4. Pengguna akhir yang menjadi responden penelitian adalah pengguna akhir internal SIPANDU yang memiliki akun aktif, pernah menggunakan sistem secara langsung, serta terlibat dalam proses registrasi, verifikasi, disposisi, tindak lanjut, pembaruan status, atau pemantauan pengaduan. Pengguna tersebut terdiri atas Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Pembangunan, Kepala Seksi Sosial, dan 10 Kepala Lingkungan di wilayah Kelurahan Kerobokan.
5. Pengumpulan data primer dilakukan melalui instrumen kuesioner yang diukur menggunakan skala Likert.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja Sistem Informasi Penatausahaan Pengaduan (SIPANDU) di Kelurahan Kerobokan jika dievaluasi menggunakan metode *IT Balanced Scorecard* pada perspektif Kontribusi Organisasi (*Organizational Contribution*), Keunggulan Operasional (*Operational Excellence*), dan Orientasi Masa Depan (*Future Orientation*)?

2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Penatausahaan Pengaduan (SIPANDU) di Kelurahan Kerobokan pada perspektif Orientasi Pengguna (*User Orientation*) dengan menggunakan 5 dimensi metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness*)?
3. Bagaimana prioritas perbaikan dan peta jalan pengembangan Sistem Informasi Penatausahaan Pengaduan (SIPANDU) di Kelurahan Kerobokan berdasarkan integrasi hasil pengukuran kepuasan pengguna dengan metode EUCS, evaluasi kinerja menggunakan IT Balanced Scorecard, analisis proses bisnis, wawancara pengguna kunci, dan observasi teknis sistem?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi kinerja Sistem Informasi Penatausahaan Pengaduan (SIPANDU) di Kelurahan Kerobokan menggunakan metode *IT Balanced Scorecard* pada perspektif Kontribusi Organisasi, Keunggulan Operasional, dan Orientasi Masa Depan.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Penatausahaan Pengaduan (SIPANDU) di Kelurahan Kerobokan pada perspektif Orientasi Pengguna menggunakan 5 dimensi metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.
3. Menentukan prioritas perbaikan dan menyusun peta jalan pengembangan SIPANDU yang mencakup aspek teknis, operasional, sumber daya manusia, dan strategis berdasarkan integrasi hasil EUCS, IT Balanced Scorecard, analisis proses bisnis, wawancara pengguna kunci, dan observasi teknis sistem.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dibagi menjadi 2 (dua), yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis dengan uraian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmiah mengenai penerapan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi pada instansi pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menghasilkan informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna, kesenjangan kinerja pada setiap dimensi EUCS, akar permasalahan dalam penggunaan sistem, serta pengaruh SIPANDU terhadap proses administrasi pengaduan. Hasil tersebut digunakan untuk menyusun daftar prioritas perbaikan dan peta jalan pengembangan sistem yang dapat menjadi dasar bagi Kelurahan Kerobokan dalam merencanakan peningkatan fitur, penyempurnaan proses bisnis, penguatan infrastruktur, peningkatan kompetensi pengguna, serta pengembangan sistem secara berkelanjutan.

