BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemanfaatan sistem informasi dalam sektor pemerintahan dianggap sebagai elemen penting dalam upaya peningkatan kinerja birokrasi, transparansi, dan mutu pelayanan publik. Penerapan *e-government* ditujukan untuk mendukung efektivitas kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui integrasi teknologi informasi dan komunikasi dalam proses administrasi serta manajerial pemerintahan (Rachman, 2021). Dalam situasi seperti ini, sistem informasi dianggap tidak hanya sebagai alat bantu teknis tetapi juga sebagai alat strategis yang membantu organisasi publik mencapai tujuan mereka secara konsisten.

Keberhasilan penerapan sistem informasi dalam organisasi publik tidak dapat diukur semata-mata dari aspek implementasi teknis, tetapi harus dievaluasi dari perspektif pengguna sistem. Evaluasi ini penting karena persepsi pengguna akan menentukan tingkat pemanfaatan sistem, kepuasan, serta manfaat bersih yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut (Ernawati et al., 2021). Tanpa adanya evaluasi yang sistematis, organisasi berpotensi menghadapi risiko penggunaan sistem yang tidak optimal, resistensi pengguna, serta ketidaksesuaian antara tujuan sistem dan kebutuhan pengguna.

Dalam konteks pemerintahan daerah, evaluasi kesuksesan sistem informasi menjadi semakin penting seiring dengan meningkatnya tuntutan kinerja ASN yang akuntabel dan berbasis kinerja. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih dalam sistem informasi pemerintahan (Agustinus Suradi & Mariana Windarti, 2020; Rachman, 2021). Hasil penelitian mengindikasikan bahwa keberhasilan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam mengakomodasi kebutuhan pengguna secara optimal sehingga mampu mendukung penyelesaian pekerjaan secara lebih efektif dan efisien.

Pemerintah Kabupaten Kuningan telah mengimplementasikan Sistem Informasi Kinerja Pegawai Terintegrasi (SIJAPATI) sebagai bagian dari upaya transformasi digital dalam pengelolaan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN). Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan berbagai data kinerja pegawai secara terstruktur dan sistematis, sehingga mampu mendukung proses penilaian kinerja, pengawasan, pengambilan keputusan manajerial, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam birokrasi pemerintahan. Dengan adanya SIJAPATI, diharapkan proses administrasi kinerja ASN menjadi lebih efektif, efisien, dan terdokumentasi dengan baik. Namun demikian, keberhasilan implementasi suatu sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem itu sendiri, melainkan juga oleh sejauh mana sistem tersebut mampu digunakan secara optimal serta memberikan manfaat nyata bagi penggunanya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang dilakukan terhadap beberapa ASN pengguna SIJAPATI di Kecamatan Kuningan Kabupaten Kuningan, diperoleh informasi mengenai kondisi penggunaan sistem dalam mendukung aktivitas kerja sehari-hari. Sebagian besar responden menyatakan bahwa SIJAPATI telah menjadi sarana utama dalam pelaksanaan pelaporan dan penilaian kinerja pegawai sehingga penggunaannya dilakukan secara rutin dan berkelanjutan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa SIJAPATI memiliki tingkat penggunaan yang cukup tinggi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan.

Meskipun demikian, hasil observasi dan wawancara juga menunjukkan masih adanya berbagai kendala dalam penggunaan sistem. Beberapa responden mengeluhkan terjadinya *error* pada saat penyimpanan data, data yang tidak tersimpan dengan baik, kegagalan login, serta server yang terkadang mengalami gangguan atau *down*. Selain itu, sistem dinilai kurang responsif ketika diakses oleh banyak pengguna secara bersamaan, terutama pada jam-jam sibuk. Dari sisi layanan, beberapa responden menyampaikan bahwa proses *approval* oleh atasan masih membutuhkan waktu yang relatif lama sehingga memengaruhi kelancaran proses kerja. Sementara itu, dari aspek informasi, terdapat

responden yang menilai bahwa informasi yang dihasilkan sistem belum sepenuhnya akurat meskipun secara umum telah sesuai dengan kebutuhan pekerjaan.

Dari temuan tersebut, dapat diidentifikasi beberapa aspek yang memerlukan evaluasi lebih lanjut. Permasalahan seperti *server* yang sering mengalami gangguan, kegagalan login, dan lambatnya respons sistem mengindikasikan adanya persoalan pada kualitas sistem (*System Quality*). Keluhan mengenai ketepatan dan keakuratan informasi menunjukkan adanya aspek kualitas informasi (*Information Quality*) yang perlu dikaji. Selain itu, proses approval yang dinilai masih lambat mengindikasikan adanya aspek kualitas layanan (*Service Quality*) yang berpotensi memengaruhi pengalaman pengguna dalam memanfaatkan sistem. Di sisi lain, penggunaan SIJAPATI yang dilakukan secara rutin oleh ASN menunjukkan pentingnya mengevaluasi tingkat penggunaan sistem (*Use*), kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), serta manfaat yang diperoleh pengguna dari implementasi sistem tersebut (*Net Benefits*).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal tersebut, penelitian ini menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) karena model ini mampu mengukur keberhasilan sistem informasi secara komprehensif melalui enam variabel utama, yaitu *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits*. Model ini dipilih karena memiliki kemampuan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi secara komprehensif melalui berbagai konstruk yang saling berkaitan, sehingga relevan digunakan dalam konteks implementasi sistem e-government. Melalui pendekatan ini, penelitian tidak hanya menilai apakah sistem digunakan atau tidak, tetapi juga mengukur sejauh mana kualitas sistem memengaruhi tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, serta manfaat yang dirasakan oleh ASN. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai tingkat keberhasilan implementasi SIJAPATI di Kabupaten Kuningan, sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengembangan dan penyempurnaan sistem ke depan, sehingga

SIJAPATI tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai sistem informasi yang mampu meningkatkan kinerja ASN dan mendukung pencapaian tujuan organisasi pemerintahan secara efektif, efisien, dan berkelanjutan.

1.2 Identifikasi Masalah

Penerapan Sistem Informasi Kinerja Pegawai Terintegrasi (SIJAPATI) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan merupakan bagian dari upaya peningkatan efektivitas pengelolaan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui pemanfaatan teknologi informasi. Sebagai sistem informasi yang digunakan secara wajib oleh ASN, keberhasilan SIJAPATI tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh kualitas sistem, kualitas informasi yang dihasilkan, kualitas layanan pendukung, serta bagaimana sistem tersebut digunakan dan dirasakan oleh penggunanya. Berdasarkan hasil wawancara dengan ASN pengguna SIJAPATI, ditemukan bahwa meskipun sistem telah digunakan secara cukup intensif, masih terdapat berbagai kendala teknis seperti *error* saat penyimpanan data, data tidak tersimpan, kegagalan *login*, serta server yang sering mengalami *down* dan sistem yang kurang responsif pada jam sibuk.

Dalam evaluasi keberhasilan sistem informasi, DeLone and McLean *Information Systems Success Model* menekankan adanya hubungan sebab–akibat antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, yang selanjutnya berdampak pada manfaat bersih (*Net Benefits*) yang dihasilkan. Hasil wawancara juga menunjukkan adanya indikasi permasalahan pada aspek kualitas informasi, seperti informasi yang dinilai belum sepenuhnya akurat, serta pada aspek kualitas layanan, khususnya terkait proses *approval* atasan yang masih lambat. Meskipun tingkat penggunaan sistem relatif tinggi karena bersifat wajib,

kondisi tersebut belum tentu mencerminkan tingkat keberhasilan sistem secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Belum terdapat bukti empiris yang menjelaskan bagaimana kualitas sistem SIJAPATI, yang masih menghadapi berbagai kendala seperti *error*, *server down*, dan kurangnya responsivitas, serta kualitas informasi dan kualitas layanan yang diberikan, memengaruhi tingkat penggunaan sistem dan kepuasan ASN sebagai pengguna;
2. Belum diketahui bagaimana tingkat penggunaan sistem yang tinggi (namun disertai berbagai kendala) dan kepuasan ASN sebagai pengguna berperan dalam menghasilkan manfaat bersih (*Net Benefits*) dari penerapan SIJAPATI;
3. Belum diketahui hubungan sebab–akibat yang terintegrasi antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi SIJAPATI di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan berdasarkan kondisi empiris yang terjadi di lapangan.

1.3 Rumusan Masalah

Masalah-masalah yang telah diidentifikasi pada bagian sebelumnya perlu dirumuskan secara operasional agar dapat diteliti secara empiris sesuai dengan kompetensi peneliti dan ketersediaan sumber daya penelitian. Rumusan masalah dalam penelitian ini disusun dalam bentuk pertanyaan penelitian yang terukur serta menunjukkan hubungan rasional dan fungsional antar variabel berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003).

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem (*System Quality*) berpengaruh terhadap penggunaan SIJAPATI (*Use*) oleh ASN Pemerintah Kabupaten Kuningan?

2. Apakah kualitas sistem (*System Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan ASN pengguna SIJAPATI (*User Satisfaction*) di Pemerintah Kabupaten Kuningan?
3. Apakah kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh terhadap penggunaan SIJAPATI (*Use*) oleh ASN Pemerintah Kabupaten Kuningan?
4. Apakah kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan ASN pengguna SIJAPATI (*User Satisfaction*) di Pemerintah Kabupaten Kuningan?
5. Apakah kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh terhadap penggunaan SIJAPATI (*Use*) oleh ASN Pemerintah Kabupaten Kuningan?
6. Apakah kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan ASN pengguna SIJAPATI (*User Satisfaction*) di Pemerintah Kabupaten Kuningan?
7. Apakah penggunaan SIJAPATI (U*se*) berpengaruh terhadap kepuasan ASN pengguna SIJAPATI (*User Satisfaction*) di Pemerintah Kabupaten Kuningan?
8. Apakah kepuasan ASN pengguna SIJAPATI (*User Satisfaction*) berpengaruh terhadap manfaat bersih (*Net Benefits*) yang dihasilkan dari penerapan SIJAPATI di Pemerintah Kabupaten Kuningan?
9. Apakah penggunaan SIJAPATI (*Use*) berpengaruh terhadap manfaat bersih (*Net Benefits*) yang dihasilkan dari penerapan SIJAPATI di Pemerintah Kabupaten Kuningan?

1.4 Batasan Masalah

Penetapan batasan masalah dilakukan untuk memperjelas cakupan penelitian sehingga pembahasan dapat difokuskan pada aspek-aspek yang relevan dan selaras dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai. Pembatasan ini diperlukan mengingat luasnya aspek yang dapat dikaji dalam evaluasi sistem informasi pemerintahan, sehingga penelitian tidak melebar ke permasalahan yang berada di luar relevansi kajian.

Berdasarkan ruang lingkup penelitian yang telah ditetapkan, batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi pada evaluasi keberhasilan Sistem Informasi Kinerja Pegawai Terintegrasi (SIJAPATI) yang digunakan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan, dan tidak membahas sistem informasi lain di luar SIJAPATI;
2. Subjek penelitian ini dibatasi pada Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan yang secara aktif menggunakan SIJAPATI, sehingga persepsi yang dianalisis berasal dari pengguna langsung;
3. Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada pengukuran keberhasilan sistem informasi berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003), yang terdiri atas enam konstruk, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan sistem (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*).
4. Penelitian ini membatasi analisis pada sembilan hubungan kausal dalam model penelitian, yang meliputi pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan sistem serta kepuasan pengguna, kemudian pengaruh penggunaan sistem dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih (net benefits).
5. Metode analisis data dalam penelitian ini dibatasi pada pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM), sehingga hasil penelitian difokuskan pada pengujian hubungan kausal antar variabel berdasarkan data empiris;
6. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis pengembangan sistem, keamanan jaringan, maupun desain perangkat lunak SIJAPATI, melainkan berfokus pada evaluasi keberhasilan sistem dari perspektif pengguna;

7. Penelitian ini dibatasi pada kondisi penggunaan SIJAPATI pada periode penelitian berlangsung, sehingga tidak membandingkan kinerja sistem antarperiode waktu atau antarinstansi pemerintahan lainnya.

Dengan adanya batasan masalah tersebut, diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan pembahasan yang lebih terfokus, relevan, dan mendalam dalam mengevaluasi keberhasilan SIJAPATI, serta memberikan temuan empiris yang sesuai dengan tujuan penelitian dan kebutuhan pengambilan keputusan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran empiris mengenai keberhasilan Sistem Informasi Kinerja Pegawai Terintegrasi (SIJAPATI) pada Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003). Secara khusus, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem (*System Quality*) terhadap penggunaan SIJAPATI (*use*) oleh ASN Pemerintah Kabupaten Kuningan;
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem (*System Quality*) terhadap kepuasan ASN pengguna SIJAPATI (*User Satisfaction*) di Pemerintah Kabupaten Kuningan;
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi (*Information Quality*) terhadap penggunaan SIJAPATI (*use*) oleh ASN Pemerintah Kabupaten Kuningan;
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi (*Information Quality*) terhadap kepuasan ASN pengguna SIJAPATI (*User Satisfaction*) di Pemerintah Kabupaten Kuningan;
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan (*Service Quality*) terhadap penggunaan SIJAPATI (*use*) oleh ASN Pemerintah Kabupaten Kuningan;

6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan ASN pengguna SIJAPATI (*User Satisfaction*) di Pemerintah Kabupaten Kuningan;
7. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan SIJAPATI (*use*) terhadap kepuasan ASN pengguna SIJAPATI (*User Satisfaction*) di Pemerintah Kabupaten Kuningan;
8. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan ASN pengguna SIJAPATI (*User Satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*Net Benefits*) yang dihasilkan dari penerapan SIJAPATI di Pemerintah Kabupaten Kuningan;
9. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan SIJAPATI (*use*) terhadap manfaat bersih (*Net Benefits*) yang dihasilkan dari penerapan SIJAPATI di Pemerintah Kabupaten Kuningan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoretis maupun praktis. Manfaat teoretis berkaitan dengan pengembangan keilmuan, sedangkan manfaat praktis berkaitan dengan pemanfaatan hasil penelitian oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

1. Manfaat Teoritis

   Secara teoretis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang sistem informasi dan *e-government*, dengan cara:

   a. Memberikan bukti empiris mengenai relevansi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi sistem informasi kinerja pegawai pada instansi pemerintah daerah;
   b. Memperluas kajian akademik mengenai hubungan kausal antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih dalam lingkungan organisasi sektor public;

c. Menjadi referensi ilmiah bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji evaluasi keberhasilan sistem informasi pemerintahan, khususnya yang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode PLS-SEM;
d. Memberikan dasar konseptual bagi pengembangan atau pengujian model evaluasi sistem informasi pada konteks organisasi publik lainnya, baik untuk mendukung maupun mengembangkan teori yang telah ada.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang dapat diaplikasikan oleh berbagai pihak, antara lain:

a. Bagi Pemerintah Kabupaten Kuningan, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam menilai tingkat keberhasilan penerapan SIJAPATI serta sebagai dasar pengambilan keputusan untuk perbaikan dan pengembangan sistem di masa mendatang;
b. Bagi pengelola dan pengembang SIJAPATI, penelitian ini dapat memberikan masukan terkait aspek kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang perlu ditingkatkan agar sistem lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan pengguna;
c. Bagi ASN sebagai pengguna SIJAPATI, hasil penelitian ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas layanan sistem sehingga dapat mendukung efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas serta pengelolaan kinerja pegawai;
d. Bagi institusi pendidikan dan peneliti, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau bahan perbandingan dalam penelitian sejenis yang berkaitan dengan evaluasi sistem informasi kinerja pegawai atau sistem informasi pemerintahan lainnya.

Dengan adanya manfaat teoretis dan praktis tersebut, diharapkan penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademik, tetapi juga memiliki nilai

guna yang nyata bagi pengembangan dan peningkatan kualitas sistem informasi di lingkungan pemerintahan.

1.7 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian disusun sebagai pedoman dalam mengatur pelaksanaan setiap tahapan penelitian agar seluruh kegiatan dapat berlangsung secara sistematis, terencana, dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Penyusunan jadwal ini bertujuan untuk membantu peneliti dalam mengelola waktu pada setiap tahapan penelitian, mulai dari penyusunan proposal hingga pelaksanaan sidang skripsi. Selain itu, jadwal penelitian juga berfungsi sebagai alat pengendalian untuk memantau kemajuan penelitian sehingga setiap kegiatan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien sesuai dengan rencana yang telah disusun.

Pelaksanaan penelitian diawali dengan penyusunan proposal seminar usulan sebagai dasar pelaksanaan penelitian. Setelah memperoleh persetujuan melalui seminar usulan, peneliti menyusun instrumen penelitian berdasarkan variabel yang digunakan, yaitu *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits*. Instrumen penelitian selanjutnya disebarkan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) pengguna Sistem Informasi Kinerja Pegawai Terintegrasi (SIJAPATI) di Kabupaten Kuningan sebagai responden penelitian. Data yang telah terkumpul kemudian diolah menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS* 4 untuk menguji model penelitian dan hipotesis yang telah dirumuskan.

Tahap berikutnya meliputi penyusunan naskah seminar hasil berdasarkan hasil analisis data, pelaksanaan seminar hasil, revisi sesuai masukan dari dosen pembimbing dan dosen penguji, hingga penyelesaian naskah skripsi sebagai syarat mengikuti sidang skripsi. Seluruh rangkaian kegiatan tersebut direncanakan berlangsung selama enam bulan, dimulai dari penyusunan proposal hingga sidang skripsi. Adapun rincian jadwal pelaksanaan setiap tahapan penelitian disajikan pada Tabel 1.1 Jadwal Penelitian berikut.

Tabel 1. 1 *Jadwal Penelitian*

No	Kegiatan	Bulan 1				Bulan 2				Bulan 3				Bulan 4				Bulan 5				Bulan 6		
		1	2	3	4	1	1	2	3	4	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Penyusunan Proposal Seminar Usulan																							
2	Seminar Usulan Proposal																							
3	Penyusunan Instrumen Penelitian																							
4	Penyebaran Instrumen Penelitian																							
5	Pengolahan Data dan penyusunan naskah																							
6	Penyusunan Seminar Hasil Proposal																							
7	Seminar Hasil Proposal																							
8	Sidang Skripsi																							