

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tata kelola teknologi informasi, diantaranya mencakup proses perencanaan dan pengadaan, hal tersebut merupakan upaya instansi dalam mengendalikan sumber daya tersebut. Salah satu instansi yang mengimplementasikan tata kelola teknologi informasi adalah Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Malang. Sebagai institusi pemerintahan yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan daerah dibidang perencanaan pembangunan maka membutuhkan tata kelola TI yang baik .

Aplikasi e-monev Kabupaten Malang diciptakan sebagai aplikasi pelaporan hasil realisasi pelaksanaan rencana kerja (renja) perangkat daerah. Sebelum menggunakan aplikasi e-monev di Bappeda menggunakan e-planning yang aksesnya hanya *view only* dan yang bisa melakukan perubahan hanya pada level admin. Akhirnya pada tahun 2022 mulai digunakan aplikasi e-monev sebagai penggantinya. Penggunaan aplikasi tersebut bermanfaat untuk memberikan pelaporan realisasi ketercapaian kinerja yang konsisten, efektif, dan efisien serta sebagai bahan pengendalian dan evaluasi. Dengan harapan dapat meningkatkan, mendorong, dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang terbuka, partisipasi, inovatif, dan akuntabel, serta mendukung terwujudnya ekosistem terpadu layanan perencanaan pembangunan nasional. *User* atau pengguna adalah pelaksana Rencana Kerja Perangkat Daerah (Renja PD) dan pihak yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya. Pelaksanaan dilaksanakan pada setiap triwulan dan tahunan. Bappeda didalamnya terbagi menjadi 5 (lima) bidang diantara sekretariat, perencanaan pengendalian dan evaluasi (rendalev), pemerintahan pembangunan manusia (ppm), ekonomi sumber daya alam (ekonomi SDA), infrastruktur perencanaan kewilayahan (praswil).

Aplikasi e-monev digunakan oleh semua bidang dengan pembagian perangkat daerah dan kecamatan sesuai pembagiannya.

Nyatanya selama ini pemanfaatan *e-Monev* di BAPPEDA Kabupaten Malang masih belum optimal. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa pegawai kadang masih memilih metode tradisional sehingga pemanfaatan IT dalam instansi BAPPEDA ditengarai belum optimal. Buktinya selama pelaksanaan pemantauan dan evaluasi setiap triwulan yang sudah dilaporkan pada *website* tersebut masih harus diunduh lalu menyandingkannya dengan dokumen renja perangkat daerah sehingga kurang efisien. Pelaporan dan evaluasi secara tradisional memiliki beberapa kelemahan. Pertama adalah cakupan yang terbatas, dimana evaluasi mungkin tidak mencakup semua aspek yang penting. Kelemahan kedua adalah pendekatan tradisional tidak sesuai dengan standar terkini. Metode tradisional mungkin tidak mengacu pada standar best practice dan standar tata kelola yang terus berkembang. Kelemahan ketiga adalah sulit mengidentifikasi risiko dan celah keamanan. Metode tradisional kurang efektif dalam mendeteksi potensi risiko dan kerentanan sistem IT. Padahal tata kelola IT merupakan konsep yang menjadi jawaban atas kebutuhan organisasi akan jaminan kepastian penciptaan nilai dari teknologi informasi serta jaminan kepastian kembalinya investasi teknologi informasi yang telah ditanamkan. Tanpa adanya tata kelola IT, maka dapat mengakibatkan terjadinya risiko penghamburan investasi IT dan kegagalan layanan.

Teknologi informasi di BAPPEDA Kabupaten Malang cukup kompleks, pengelolaannya masih dilakukan dengan dua cara yaitu, secara manual dan komputerisasi, sehingga mengakibatkan IT belum dapat memberikan solusi atas perubahan yang ada. Walau tata kelola dan implementasi e-Monev di BAPPEDA Kabupaten Malang telah dijalankan dengan cukup baik, namun terdapat beberapa kendala yang mengganggu dalam proses kinerja. Sebagai contoh, e-Monev seharusnya dapat melengkapi aplikasi Sistem

Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) untuk proses monev yang lebih detail sesuai kebutuhan masing-masing perangkat daerah (PD). Masih terjadi staff seringkali masih minta data untuk melengkapi SIPD secara manual dikarenakan belum terintegrasi antara satu dengan lainnya. Evaluasi merupakan salah satu upaya untuk melakukan pengembangan dan perbaikan sistem. Dengan dievaluasinya website e-Monev diharapkan mampu memberikan kemudahan dalam penggunaannya. Sehingga mampu untuk mengefektifkan penerapan e-government pada Bappeda Kabupaten Malang.

E-government merupakan suatu pemanfaatan teknologi informasi, baik internet maupun non-internet, untuk menyediakan pelayanan yang lebih nyaman dan efisien terhadap organisasi atas informasi dan pelayanan pemerintah yang berbasis internet, seperti portal, website, email, blog, dan lain – lain (Informasi, 2015). Untuk mengetahui kualitas layanan e-government di Bappeda Kabupaten Malang diperlukan sebuah evaluasi menggunakan dimensi E-GovQual, dengan konseptualisasian dan penilaian skala beberapa item untuk mengetahui kualitas layanan E-Government dimana pengguna mencari informasi dan layanan. E-GovQual memiliki 6 dimensi yaitu *ease of use* (kemudahan pengguna), *trust* (kepercayaan), *functionality of the interact* (fungsional dari interaksi lingkungan), *reability* (keandalan), *content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi), *citizen support* (pendukung) (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Tiap dimensi *e-GovQual* memiliki atribut untuk menilai kualitas *e-government*, namun tidak semua item atribut dimensi dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan situs pemerintah *e-government*, dikarenakan tidak semua atribut yang ada tersedia pada aplikasi yang akan dievaluasi.

Kualitas layanan *e-government* yang dirasakan pengguna, dapat dilihat dari penilaian pengguna mengenai *website e-goverment* berdasarkan dimensi *e-GovQual*. Dari dimensi *e-GovQual* kemudian dianalisis dengan menggunakan *Importance Performance Analysis*, yang kemudian akan didapat kesenjangan antara harapan dan kinerja dari website *e-Monev*

Bappeda Kabupaten Malang.

Importance Performance Analysis adalah teknik analisis untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap produk organisasi atau layanan seperti yang diusulkan oleh (Martila & James, 1977). Nilai tingkat kesenjangan yang didapatkan maka akan terlihat kesenjangan paling tinggi dan paling rendah. Kekurangan website *e-government* yang terlihat pada nilai kesenjangan maka dapat diprioritaskan rekomendasi apa saja atribut dimensi *e-GovQual*.

Rekomendasi yang diberikan menggunakan pendekatan *Heuristic Evaluation*. *Heuristic Evaluation* adalah metode evaluasi yang mengukur tingkat penggunaan suatu sistem guna menemukan masalah fungsionalitas dalam desain antarmuka pada sistem yang dibuat (Nielsen & Molich, 1990). Sehingga dari rekomendasi yang diberikan menjadi acuan untuk Bappeda Kabupaten Malang untuk mengembangkan website *e-government* yang mampu meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik.

Penelitian terdahulu menjelaskan *Heuristic Evaluation* efektif digunakan untuk mengevaluasi antarmuka aplikasi/Web. Salah satunya menurut (Alifah, 2023) menunjukkan bahwa metode ini mampu mengidentifikasi pelanggaran heuristik yang menyebabkan ketidakefisienan navigasi dan kurangnya konsistensi tampilan dalam sistem informasi kepegawaian. Temuan tersebut memberikan dasar bahwa evaluasi usability sangat penting untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, dirumuskan beberapa masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas web *e-monev* Bappeda Kabupaten Malang dengan menggunakan dimensi *e-GovQual*?
2. Bagaimana kesesuaian dari harapan pengguna dengan kinerja pada web *e-monev* Bappeda Kabupaten Malang?

3. Bagaimana merokemendasikan perbaikan *e-monev* BAPPEDA Kabupaten Malang dengan menggunakan *Heuristic Evaluation*?

1.3. Tujuan Penelitian

Mengacu pada isi dan rumusan masalah penelitian, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian (penulisan) ini adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi kualitas *website e-monev* Bappeda Kabupaten Malang dengan menggunakan dimensi *e-GovQual*,
2. Menghasilkan nilai kualitas sistem *e-monev* pada BAPPEDA Kabupaten Malang menggunakan dimensi *e-Govqual*.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah pada karya tulis ilmiah ini adalah:

1. Metode yang digunakan dengan menggunakan pendekatan dimensi E-GovQual ,
2. Metode untuk mengukur kepuasan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA),
3. Metode yang digunakan untuk melakukan perbaikan dengan menggunakan *Heuristic Evaluation* (Nielsen & Molich, 1990).

1.5. Kontribusi Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini, penulis dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. Memberikan Rekomendasi pada *e-monev* BAPPEDA Kabupaten Malang menggunakan *Heuristic Evaluation*,
2. Mengetahui kepuasan pengguna terhadap kinerja *website e-monev* Bappeda Kabupaten Malang,
3. Memberikan bukti empiris bahwa pendekatan evaluasi menggunakan model *E-Govqual* mampu menunjukkan kesenjangan persepsi dan harapan pengguna

terhadap kualitas layanan *e-monev*,

4. Menyediakan rekomendasi teknis bagi BAPPEDA Kabupaten Malang dalam meningkatkan kualitas layanan *e-monev*