

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) dari pengaruh globalisasi sekarang ini begitu pesat yang diiringi dengan perkembangan Sistem Informasi (SI) yang berbasis teknologi. SI merupakan kombinasi teratur dari manusia, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi dan sumber daya data, yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan mengontrol organisasi. Perilaku pemakai sistem terbentuk dari sikap dan persepsi pemakai terhadap SI tersebut (Bendi & Andayani, 2013). Hampir seluruh masyarakat memanfaatkan dan menggunakan TI untuk memperoleh, mengolah dan menyampaikan informasi. Seiring berjalannya waktu tidak hanya TI yang mengalami kemajuan namun masyarakat sebagai pengguna TI dituntut untuk harus berkembang. Sistem yang memadai akan mampu menyampaikan informasi yang diperlukan oleh masyarakat. Sistem yang dibuat dapat digunakan untuk menyediakan layanan yang baru bagi masyarakat guna memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan urusannya.

TI saat ini telah berkembang pesat dan telah menjadi bagian dalam menjalankan sistem pemerintahan, sebagaimana amanat yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, menimbang bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Sebagai langkah tindak lanjut dari amanat tersebut, Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara telah mengembangkan berbagai SI untuk mendukung pelaksanaan tugas-tugas kedinasan sesuai dengan tugas masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Salah satunya adalah pengembangan Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) yang merupakan sistem informasi pengolahan data jabatan fungsional guru pada Dinas Pendidikan Kabupaten Gorontalo Utara. SIMPEG dapat memproses data dengan cepat dan akurat serta memberikan informasi dalam bentuk laporan-laporan kepegawaian yang dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan ditingkat yang lebih tinggi (Dinas Pendidikan Kab. Gorontalo, 2018).

SIMPEG diterapkan pada tahun 2017, sehingga belum adanya evaluasi sistem yang dilakukan untuk mengukur pemanfaatan dan penggunaan terhadap sistem yang sedang berjalan. Pihak Dinas Pendidikan Kabupaten Gorontalo masih sering mendapatkan keluhan terkait proses pengoperasian SIMPEG yang menurut beberapa operator masih sulit digunakan atau belum *user friendly*. Selain itu pihak Dinas juga belum mengetahui apakah dalam pemanfaatan dan penggunaan SIMPEG sudah sesuai dengan harapan dari pengguna sistem atau belum.

Dalam mengevaluasi sistem ada berbagai model evaluasi, salah satunya adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Metode TAM ini pertama kali dikenalkan oleh Davis pada tahun 1989 yang mengadaptasi model TRA (*Theory of Reasoned Action*). Perbedaan mendasar antara TRA dan TAM adalah penempatan sikap-sikap dari TRA, dimana TAM memperkenalkan dua variabel kunci, yaitu *perceived ease of use* (kemudahan) dan *perceived usefulness*

(kebermanfaatan) yang memiliki *relevancy* pusat untuk memprediksi sikap penerimaan pengguna (*Acceptance of IT*) terhadap teknologi komputer.

TAM adalah teori SI yang membuat model tentang bagaimana pengguna mau menerima dan menggunakan teknologi. Model ini mengusulkan bahwa ketika pengguna ditawarkan untuk menggunakan suatu sistem yang baru, sejumlah faktor mempengaruhi keputusan mereka tentang bagaimana dan kapan akan menggunakan sistem tersebut, khususnya dalam hal *usefulness* (pengguna yakin bahwa dengan menggunakan sistem ini akan meningkatkan kinerjanya), *ease of use*, dimana pengguna yakin bahwa menggunakan sistem ini dapat membebaskannya dari kesulitan, yakni bahwa sistem ini mudah dalam penggunaannya.

Terdapat berbagai hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pendekatan TAM telah digunakan untuk mengevaluasi kinerja sistem informasi di lingkungan organisasi publik, yaitu: ‘Evaluasi Penerimaan Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Ibu dengan Metode TAM di Dinas Kesehatan Kabupaten Bungo (Martunus, Agushybana, dan Nugraheni, 2019)’, ‘Evaluasi Kualitas Layanan dan Tingkat Penerimaan Mahasiswa pada Sistem Informasi Akademik di Politeknik Negeri Malang (Purnomo, Herlambang, dan Wardani, 2018)’, ‘Aplikasi *Technology Acceptance Model* pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Supriyati dan Cholil, 2017)’, ‘Evaluasi Penerimaan BIO Sistem *Online* Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) (Wulan, Soedijono, dan Henderi, 2017)’, dan ‘*Using Technology Acceptance Model to Explore User Experience, Intent to Use, and Use Behavior of a Patient Portal*

*Among Older Adults With Multiple Chronic Condition: Descriptive Qualitative Study* (Portz, dkk, 2019)'.  
.

Berdasarkan uraian di atas maka dipandang perlu untuk melakukan penelitian mengenai pendekatan TAM untuk mengevaluasi kualitas sistem informasi yang diterapkan di Dinas Pendidikan Kabupaten Gorontalo Utara, khususnya pada sistem informasi kepegawaian.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahannya yaitu:

1. Bagaimanakah penerapan SIMPEG di Dinas Pendidikan Kabupaten Gorontalo Utara?
2. Bagaimanakah evaluasi sistem pelayanan SIMPEG dengan pendekatan TAM?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup dari penelitian adalah:

1. Indikator-indikator yang dianalisis berdasarkan pada variabel-variabel yang ada pada model evaluasi sistem TAM.
2. Analisis dan evaluasi dibatasi pada pengguna operator sekolah dan dinas pendidikan di Kabupaten Gorontalo Utara.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan SIMPEG yang ada pada Dinas Pendidikan Kabupaten Gorontalo Utara.

2. Untuk mengevaluasi penggunaan sistem pelayanan SIMPEG dengan pendekatan TAM.

### **1.5 Mafaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis
  - a. Sumbangan pengetahuan dalam rangka mengembangkan konsep dan penerapan sistem informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.
  - b. Sebagai sumber atau referensi penelitian yang berkaitan dengan evaluasi sistem menggunakan TAM.
2. Manfaat praktis
  - a. Memberikan informasi seberapa besar sistem pelayanan SIMPEG dapat diterima oleh pengguna khususnya pegawai operator sekolah, serta faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan pada SIMPEG.
  - b. Sebagai informasi kepada pihak pemerintah daerah Kabupaten Gorontalo Utara dalam menganalisa dan mengevaluasi kembali target sistem yang belum dicapai, sehingga menjadi lebih baik lagi dalam penggunaannya.