

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Penggunaan informasi teknologi serta komunikasi menawarkan potensi kemudahan, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan lebih luas, dan transparansi data. Dalam konteks daerah otonomi, mencapai pemerintahan yang baik menjadi salah satu fokus utama. Dalam konteks ini adanya *e-government*, dianggap sebagai langkah strategis untuk mencapai tujuan ini. Menurut *World Bank*, definisi *good governance* adalah manajemen pembangunan yang baik, terstruktur dan bertanggung jawab yang mematuhi pasar yang efektif dan demokrasi. Hal ini melibatkan pengelolaan dana investasi yang tepat, pencegahan korupsi, kedisiplinan anggaran, serta pembentukan kerangka hukum dan politik untuk mendukung pertumbuhan kegiatan usaha. Di Indonesia sendiri, hal ini dianggap sebagai langkah inovatif untuk membangun kredibilitas publik dan meningkatkan kemampuan manajerial, baik di sektor pemerintah maupun swasta. *e-government* menjadi sebuah pintu gerbang menuju *good governance*, memungkinkan pemerintah untuk memanfaatkan TIK sebagai alat utama untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik dan pemerintahan. Di tingkat global, negara-negara maju telah sukses mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi pada pemerintahan, memperkuat pelayanan informasi dan komunikasi, serta memberi fasilitas pertukaran data antar pemerintah (G2G), masyarakat (G2C), dan dunia usaha (G2B) (Sabino Mariano, 2018).

Sebagai contoh, Indramayu telah menjadi salah satu kabupaten di Jawa Barat yang aktif berusaha menghadapi tantangan di era digital dengan mengimplementasikan sejumlah kebijakan dalam *e-government*. Komitmen Pemerintah Kabupaten Indramayu dalam menerapkan tata kelola pemerintahan berbasis digital dapat dilihat melalui prestasinya dalam menerima penghargaan untuk penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hal ini menjadikan bukti dan dedikasi serta keseriusan pemerintah daerah dalam menghadapi era digitalisasi serta menerapkan inovasi di bidang pemerintahan. Salah satu prestasi yaitu pada April 2021, yang meraih predikat membanggakan dan menempati peringkat kelima secara nasional. Prestasi ini juga diakui oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat, yang

memberikan penghargaan kepada Kabupaten Indramayu sebagai kabupaten yang berhasil menerapkan teknologi digital untuk manajemen pemerintahan. Langkah-langkah yang diambil oleh Pemerintah Kabupaten Indramayu sesuai dengan rencana pemerintah pusat yang menerapkan e-government (Ibrohim, 2022). Berdasarkan hasil Kementerian PAN-RB, 9 Kabupaten atau kota dengan SPBE terbaik pada tahun 2020 yakni :

Tabel I-1 SPBE PAN-RB 9 Kabupaten dengan SPBE terbaik provinsi Jawa Barat tahun 2020

Sumber : Kementerian PAN-RB

No	Kabupaten/Kota	Nilai SPBE (2020)
1	Kab.Sumedang	3.81
2	Kab.Kediri	3.56
3	Kab.Solok	3.50
4	Kota Kediri	3.49
5	Kab.Indramayu	3.44
6	Kab.Sragen	3.35
7	Kab.Samosir	3.31
8	Kota Blitar	3.31
9	Kab.Polewalimandar	3.30

Dari data Tabel I.2 tersebut mencerminkan peringkat dan nilai SPBE yang diberikan oleh Kementerian PAN-RB pada tahun 2020 untuk kabupaten dan kota yang disebutkan. Namun terlepas dari pencapaian prestasi yang diraih oleh Pemerintah Kabupaten Indramayu, masih banyak terjadi permasalahan dan adanya tantangan dan rintangan dalam pelaksanaan proses pelayanan publik, terutama terkait dengan proses pembentukan E-KTP kecamatan Losarang (Agustina et al., 2018), di Kabupaten Indramayu sendiri dapat mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan tersebut sehingga menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat sebagai pengguna layanan. Beberapa kendala yang dihadapi antara lain:

1. Fasilitas infrastruktur yang belum memadai seperti rak yang telah mengalami usia tua dan tidak memenuhi standar pelayanan, kondisi ini

menyebabkan hambatan dalam proses kerja pegawai karena tidak memberikan kenyamanan yang diperlukan.

2. Teknologi yang belum menunjang seperti komputer yang masih menggunakan *processor* Pentium keluaran tahun 1998 yang sering mengalami kerusakan dapat menjadi hambatan dalam proses pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Indramayu.
3. Staff di Kecamatan Indramayu perlu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, khususnya terkait dengan sikap yang kurang ramah dan kurangnya informasi mengenai prosedur dan persyaratan pembuatan E-KTP. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kecamatan Indramayu dalam proses pembuatan E-KTP.

Penelitian sejenis juga pernah dilakukan oleh (Wijaya et al., 2020). Dalam menilai kesiapan ERP di sebuah perusahaan dengan menggunakan parameter *Agile*. Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa kesiapan ERP sangat bergantung pada beberapa faktor penting termasuk teknologi, proses dan organisasi. Selain itu, penelitian menekankan terhadap pentingnya pemahaman dan dukungan manajemen dalam penerapan ERP untuk memastikan keberhasilan implementasi.

Ada juga penelitian sejenis yang dilakukan oleh (Ifra Maulana, 2023) dalam mengukur kesiapan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan & Aset Daerah (DPPKAD) Halmahera Utara dalam menerapkan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA). Hasil dari penelitian ini adalah secara keseluruhan DPPKAD Halmahera Utara siap dalam penggunaan SIMDA. Penelitian sejenis juga dilakukan oleh (Yunia, 2020). yang melakukan penelitian kesiapan terhadap penerapan *Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE)* di kota Surabaya. Hasil dari penelitian tersebut adalah bahwa ETLE di kota Surabaya memiliki keunggulan di bidang teknologi karena kesiapannya dalam menjalankan aplikasi tersebut. Meskipun demikian masih memiliki kekurangan, yakni manajemen pada petugas yang kurang dan masyarakat kota Surabaya yang masih belum menggunakan aplikasi tersebut dikarenakan kerancuannya dengan e-tilang.

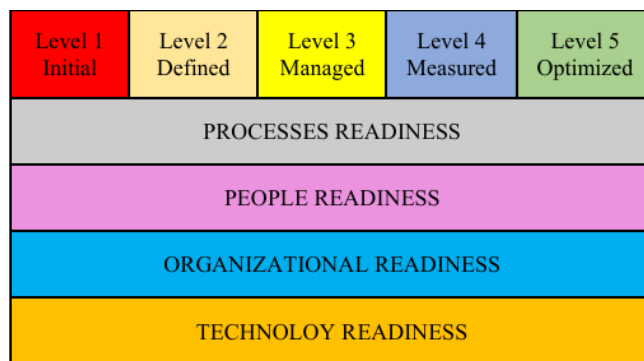
Dari sini terbukti *GRP (Government resource planning)* telah mampu untuk mengelola sumber daya pemerintahan. *GRP* sendiri dapat meningkatkan keberhasilan proyek- proyek pengadaan sistem informasi bukan hanya dapat meningkatkan efisiensi tetapi juga dapat memberikan bantuan kepada pemerintah kota atau kabupaten yang menghadapi keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM), terutama pada bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi. Sistem *GRP (Government Resource Planning)* juga dapat mempermudah operasional pemerintahan dan mempercepat implementasi sistem *e- government*, meningkatkan layanan publik, serta mengoptimalkan penggunaan dana anggaran pada tingkat nasional dan daerah (Susanto et al., 2018).

Namun terdapat masalah utama dalam pengaplikasian *ERP* di Indonesia sendiri yaitu implementasi *e-government* melibatkan keterkaitan antara masalah budaya, kepemimpinan, dan infrastruktur serta ketersediaan dalam aspek teknologi informasi masih menjadi permasalahan di negara berkembang seperti di Indonesia, akan tetapi dalam tantangan utama terletak dalam aspek kepemimpinan. Konflik antar kebijakan pemerintahan pusat dan daerah, menjadi faktor utama yang kurang mendukung, alokasi dana anggaran yang tidak memadai dan juga pembakuan sistem yang tidak terstruktur memerlukan komitmen yang kuat pemimpin daerah tersebut.

Oleh karena itu konsep *e-readiness* hadir karena masih tingginya kegagalan dalam mengadopsi *e-government* khususnya di negara berkembang seperti di Indonesia. Menurut (Heeks, n.d.). Hanya 15% dari negara berkembang yang berhasil menerapkan *e-government*, sementara 85% implementasinya mengalami kegagalan, terbagi menjadi 35% kegagalan total dan 50% kegagalan parsial. Kendala dari penerapan *e-government* di Indonesia yaitu keterbatasan pada SDM, Proses, Technology, Organization yang belum memadai. Rendahnya komitmen oleh pemerintah dan integrasi serta transparansi, menjadi sebuah resistensi terhadap perubahan (Nugroho, 2020).

Lalu terdapat tingkatan *level maturity* sebelum menerapkan *ERP* ataupun *e-government* dalam Penilaian kesiapan *ERP* menjadi salah satu isu utama untuk

mencapai kesuksesan dalam implementasi *ERP*. Penelitian terdahulu masih terbatas pada penelitian tentang kesiapan untuk mencapai kesuksesan dalam implementasi *ERP*. Hasil penelitian telah menunjukkan bahwa kematangan organisasi merupakan dimensi yang sangat signifikan dengan bobot 43,51%. (Wijaya et al., 2021) Dengan mengetahui tingkat kematangan organisasi untuk implementasi *ERP* dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kelemahan bagi organisasi untuk melakukan langkah-langkah perbaikan, sehingga dapat mengurangi tingkat kegagalan implementasi *ERP* di industri.



Gambar I-1 *ERP Readiness Assessment model*

Sumber : (Wijaya et al., 2021)

Penilaian kesiapan *ERP* ini membagi penilaian menjadi beberapa tingkatan kematangan (maturity levels) yang mencakup lima level utama:

1. **Level 1 - Initial:** Pada tahap ini, proses bisnis dalam organisasi masih tidak terprediksi dan tidak terkontrol dengan baik. Tidak ada automasi yang diterapkan, dan pendekatan yang digunakan masih reaktif terhadap masalah yang muncul. Organisasi pada level ini cenderung memiliki manajemen yang bersifat ad hoc dan tidak konsisten.
2. **Level 2 - Defined:** Pada tahap ini, organisasi mulai memiliki beberapa standar dan prosedur yang didefinisikan dengan baik. Ada upaya untuk membuat keputusan secara bersama-sama dan beberapa proses mulai terdokumentasi. Meskipun demikian, masih terdapat ketergantungan yang tinggi pada individu dan belum ada konsistensi dalam penerapan prosedur.
3. **Level 3 - Managed:** Tahap ini ditandai dengan adanya kolaborasi yang baik antara tim, analisis terhadap tren, dan pengelolaan portofolio proyek

dengan lebih efektif. Proses bisnis lebih terkontrol dan terukur. Pada level ini, organisasi telah memiliki pengukuran kinerja yang teratur dan manajemen proyek yang lebih terstruktur.

4. **Level 4 - Measured:** Pada tahap ini, proses sentralisasi dan automasi telah diterapkan. Proses bisnis telah diukur dan dianalisis secara konsisten. Standar dan prosedur diterapkan secara menyeluruh di seluruh organisasi. Organisasi pada level ini mampu melakukan evaluasi kinerja secara komprehensif dan berkelanjutan.
5. **Level 5 - Optimized:** Tahap ini adalah yang paling matang, di mana organisasi berfokus pada perbaikan terus-menerus dan stabilitas proses. Organisasi pada level ini mampu memberikan platform untuk kelincahan dan inovasi berkelanjutan, dengan proses bisnis yang sangat dioptimalkan. Mereka juga memiliki mekanisme untuk mengidentifikasi dan menerapkan perbaikan proses secara proaktif.

Dalam konteks *e-government*, penilaian kesiapan tidak hanya dapat dipandang dari tiga faktor tersebut. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Wijaya et al., 2021), pendekatan yang lebih komprehensif adalah dengan menggunakan model *TOPP* (*Technology, Organization, Process, People*). Model ini menilai kesiapan organisasi dari empat dimensi utama: teknologi, organisasi, proses, dan manusia.

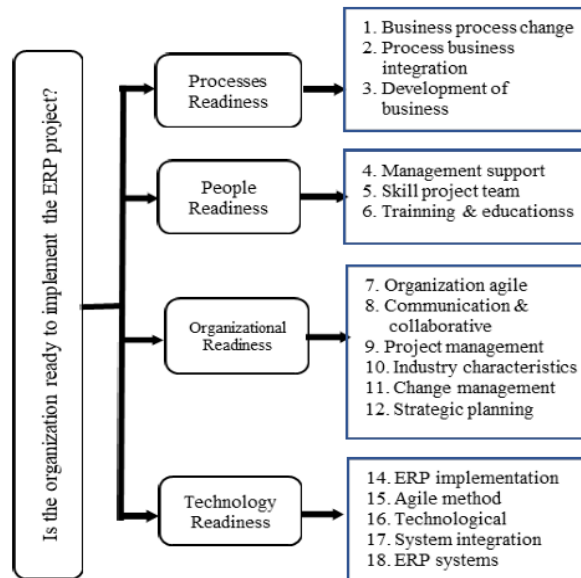
1. **Teknologi (*Technology*):** Aspek ini mencakup penilaian terhadap perangkat keras dan lunak yang digunakan, keamanan data, serta kemampuan teknologi untuk mendukung tujuan *e-government*. Penilaian ini penting untuk memastikan bahwa teknologi yang diadopsi dapat berjalan dengan lancar dan efektif.
2. **Organisasi (*Organization*):** Melibatkan analisis terhadap struktur organisasi, budaya kerja, dan dukungan dari manajemen puncak. Kesiapan organisasi sangat penting karena perubahan teknologi harus didukung oleh adaptasi dalam struktur dan budaya organisasi.
3. **Proses (*Process*):** Menilai dan mengoptimalkan proses bisnis yang ada untuk mendukung efisiensi dan efektivitas implementasi *e-government*.

Ini termasuk rekayasa ulang proses bisnis dan integrasi alur kerja yang lebih efisien.

4. Manusia (*People*): Faktor manusia sangat menentukan keberhasilan implementasi *e-government*. Pelatihan, keterlibatan, dan penerimaan dari sumber daya manusia sangat penting untuk memastikan bahwa teknologi baru dapat diadopsi dengan baik dan mendukung tujuan organisasi.

(Wijaya et al., 2021). menyebutkan bahwa model *TOPP* dapat mengurangi kompleksitas dan risiko kegagalan dalam implementasi *e-government* dengan memberikan pendekatan holistik yang mencakup semua aspek penting dalam organisasi. Dengan demikian, penggunaan model *TOPP* diharapkan dapat meningkatkan kesiapan dan keberhasilan implementasi *e-government*. Dalam konteks Kabupaten Indramayu, penerapan model *TOPP* dapat membantu mengatasi berbagai kendala yang ada, seperti infrastruktur yang tidak memadai, teknologi yang usang, dan kualitas pelayanan petugas yang masih perlu ditingkatkan. Dengan penilaian dan perbaikan menyeluruh berdasarkan model *TOPP*, kualitas pelayanan publik di Kabupaten Indramayu dapat ditingkatkan secara signifikan, memberikan kepuasan yang lebih baik kepada masyarakat

Namun sebelum menerapkan pengimplementasian terkait *ERP Readiness*, terdapat assesment yang dapat menilai apakah sebuah kelayakan yang mencakup nilai nilai *assesment* layak untuk di implementasi atau tidak nya, (Wijaya et al., 2021).ntuk mengatasi kendala ini penilaian kesiapan atau *readiness assesment* yang dapat menilai kelayakan dan kesiapan SKPD indramayu dalam mengadopsi nilai *ERP*. Berikut adalah penjelasan masing-masing komponen dan sub-komponennya :



Gambar I-2 Framework TOPP hierarchy of ERP readiness assessment

Sumber : (Wijaya et al., 2021)

Gambar I.1 menampilkan kerangka kerja hierarki penilaian kesiapan *ERP* (*ERP readiness assessment framework*) yang terdiri dari empat komponen utama: Kesiapan Proses (*Processes Readiness*), Kesiapan Orang (*People Readiness*), Kesiapan Organisasi (*Organizational Readiness*), dan Kesiapan Teknologi (*Technology Readiness*). Dengan menggunakan patokan kerangka kerja ini, SKPD Indramayu dapat melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kesiapan mereka dalam mengadopsi *ERP*, memastikan semua aspek penting telah dipertimbangkan dan dioptimalkan sebelum implementasi dimulai. Hal ini akan membantu mengurangi risiko kegagalan dan meningkatkan peluang keberhasilan dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik melalui implementasi *ERP*.

## I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan faktor - faktor latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan untuk penelitian ini adalah:

1. Bagaimana analisis kesuksesan implementasi sistem ERP untuk mendukung E-Government pada pemerintah daerah SKPD Indramayu melalui hubungan antara variabel Readiness, Technology, Organization, People, dan Process?



2. Bagaimana rekomendasi perbaikan bagi pemerintah daerah SKPD Indramayu untuk dapat meningkatkan penerapan sistem ERP pada E-Government berdasarkan penilaian yang telah dilakukan?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis kesuksesan implementasi sistem ERP untuk mendukung E-Government pada pemerintah daerah SKPD Indramayu melalui hubungan antara variabel Readiness, Technology, Organization, People, dan Process.
2. Memaparkan rekomendasi perbaikan bagi pemerintah daerah SKPD Indramayu untuk dapat meningkatkan penerapan sistem ERP pada E-Government berdasarkan penilaian yang telah dilakukan.

### **I.4 Batasan Penelitian**

Terdapat batasan masalah dalam penelitian yang disusun agar penelitian lebih berfokus mendalam adalah sebagai berikut :

1. Objek penelitian ini terbatas pada kepala dan staf sub bagian administrasi yang bekerja di 5 SKPD yaitu Diskominfo, Dinas SDM, Dinas Keuangan, Dinas Pendidikan, dan Dinas Tenaga Kerja.
2. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dan kuisioner, serta di analisis dengan menggunakan *SEM (Structural Equation Modeling)* agar dapat mengukur kesiapan adopsi sistem *ERP (Enterprise Resource Planning)* dalam *e-goverment*.
3. Penelitian ini berfokus pada 4 dimensi utama yang mempengaruhi rediness adopsi *ERP (Enterprise Resource Planning)* dalam *e-goverment* berdasarkan model *TOPP (Technology, Organization, Process, People)*.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang di peroleh pada penelitian ini baik untuk peneliti, pemerintah dan peneliti selanjutnya yaitu:

1. Manfaat bagi Pemerintah :

- a. Bagi instansi pemerintah, penelitian ini bermanfaat dalam membantu mereka mengevaluasi sejauh mana mereka siap untuk mengadopsi sistem ERP dan merumuskan strategi dan rencana aksi yang diperlukan.
  - b. Menambah wawasan serta pengetahuan tentang implementasi e-government dalam SKPD indramayu.
2. Manfaat bagi Pendidikan
- a. Bagi peneliti lain yang melanjutkan pada bidang teknologi informasi dan *e- government*, penelitian ini dapat bermanfaat dalam memberikan pemahaman tentang pendekatan *TOPP* dalam menganalisis kesiapan adopsi sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) oleh instansi pemerintah.
  - b. Menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya terkait Readiness di instansi pemerintahan khususnya di SKPD indramayu

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini mencakup penjelasan tentang konteks permasalahan, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini memuat literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti serta membahas hasil-hasil penelitian terdahulu. Bab ini setidaknya akan mencakup lebih dari satu metodologi, metode, atau kerangka kerja untuk menyelesaikan masalah atau mengurangi kesenjangan antara kondisi saat ini dengan tujuan yang ingin dicapai. Di akhir bab, akan disertakan analisis pemilihan metodologi, metode, atau kerangka kerja yang digunakan untuk menentukan pendekatan yang paling tepat dalam penelitian ini.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian merupakan strategi dan langkah-langkah (*plan of attack*) yang akan dilakukan dalam penelitian untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Penyusunan metodologi penelitian harus dilakukan secara kritis untuk memastikan bahwa metode atau teknik yang dipilih sesuai dengan tujuan penelitian. Bab ini menjelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci, antara lain: merumuskan masalah penelitian, merumuskan hipotesis, mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi dan mengoperasionalkan variabel penelitian, menyusun kuesioner penelitian, merancang pengumpulan dan pengolahan data, melakukan uji coba instrumen, merancang analisis pengolahan data.

### **Bab IV Hasil dan Evaluasi**

Bab ini menyajikan hasil perancangan, temuan, analisis, dan pengolahan data. Selain itu, bab ini juga berisi validasi atau verifikasi dari hasil penelitian sehingga hasil tersebut benar-benar telah menyelesaikan masalah atau mengurangi kesenjangan antara kondisi eksisting dengan tujuan yang ingin dicapai. Analisis sensitivitas juga dapat digunakan pada bab ini untuk mengetahui lebih lanjut apakah hasil penelitian dapat diterapkan baik secara spesifik pada konteks penelitian maupun secara umum pada konteks yang serupa (misal: perusahaan pada industri yang sejenis). Selain itu, metode evaluasi lainnya dapat digunakan untuk memvalidasi hasil TA sesuai dengan kebutuhan.

Secara keseluruhan, bab ini membahas secara rinci hasil penelitian dan refleksinya terhadap tujuan penelitian. Untuk penelitian yang berfokus pada perancangan sistem informasi/aplikasi, penamaan bab ini mengikuti tahapan implementasi SDLC yang digunakan dalam penelitian.

### **Bab V Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta jawaban dari pertanyaan penelitian yang disajikan di pendahuluan. Saran penelitian dikemukakan pada bab ini untuk penelitian selanjutnya.

Pendefinisian Bab dapat fleksibel sesuai dengan kebutuhan permasalahan. Struktur penulisan, termasuk penambahan atau pengurangan bab, harus disesuaikan dengan Metodologi/metode/kerangka kerja yang digunakan.