

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Indonesia mendorong modernisasi pemerintahan melalui transformasi digital *e-government*, sebuah sistem informasi yang dikembangkan oleh pemerintah dengan menyediakan platform digital untuk berbagai tugas operasional pemerintah kepada warga negara serta mengurangi birokrasi administrasi (Farida dkk., 2020). Hal ini merujuk pada penggunaan TIK untuk menyediakan layanan pemerintah secara elektronik, meningkatkan aksesibilitas informasi, dan memfasilitasi interaksi antara pemerintah dengan warga negara, bisnis, dan entitas lainnya.

Sejak tahun 2003, pemerintah telah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang kemudian diperkuat oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mencakup instruksi pengelolaan tata kelola sebuah sistem pemerintahan berbasis elektronik, baik pada tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berdasarkan kerangka kerja SPBE yang berlaku dalam menjamin pelaksanaan regulasi, arahan, dan pengawasan.

Berdasarkan studi Lytras & Şerban (2020), *e-government* memegang peranan penting dalam mendukung terwujudnya kota cerdas di era modern dengan terciptanya efisiensi dan efektivitas layanan serta operasional melalui teknologi, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dalam implementasi *e-government*, integrasi sistem menjadi krusial. Integrasi memungkinkan berbagai sistem dan aplikasi pemerintah untuk saling beroperasi dan bertukar data, sehingga menciptakan alur kerja yang lebih efisien, mengurangi redundansi, dan memberikan pandangan yang komprehensif tentang informasi pemerintah.

Setiap pemerintah daerah dan pusat memiliki rencana strategis SPBE yang berbeda, disesuaikan dengan analisis kebutuhan, pengembangan SDM, anggaran, dan keamanan data masing-masing. Pada Pemerintah Kota Bandung, pengembangan dan pengelolaan SPBE menjadi tanggung jawab Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Wali Kota (Perwali) Bandung Nomor 20 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan SPBE. Mengacu pada

Pasal 56 Ayat 3 menjelaskan bahwa integrasi layanan SPBE diselenggarakan untuk menerapkan prinsip keterpaduan dan efisiensi antar aplikasi SPBE di lingkungan pemerintah daerah kota, instansi pusat, dan/atau pemerintah daerah lainnya. Pada Pasal 48 Ayat 1 dan 2, Sistem Penghubung Layanan Pemerintah (SPLP) digunakan untuk mengakomodir kebutuhan integrasi dan menyediakan data yang diperlukan untuk proses interoperabilitas instansi pemerintah dan mengelola perpindahan data pada aplikasi yang seragam dan terstandar antar lintas instansi. Sebagai sebuah katalog API nasional, SPLP merupakan sistem yang disediakan secara resmi oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo).

Berdasarkan Rencana Strategis SPBE, SPLP dikembangkan pada rentang tahun 2018-2022. Sehingga, Pemerintah Kota Bandung sendiri baru mengimplementasikan SPLP pada tahun 2023. Sebelumnya, telah diluncurkan sebuah sistem serupa, yaitu Manajemen Integrasi Informasi dan Pertukaran Data (MANTRA). Perubahan ini didukung oleh Peraturan Kemenkominfo Nomor 1 tahun 2023 tentang Interoperabilitas Data Dalam Penyelenggaraan SPBE dan Satu Data Indonesia (Ditjen Aptika Kemenkominfo, 2023). SPLP telah diimplementasikan di seluruh dinas Pemerintah Kota Bandung. Dari 232 aplikasi yang mencakup 146 aplikasi layanan publik dan 86 aplikasi administrasi pemerintahan, 90 di antaranya sudah terintegrasi dengan baik.

Implementasi SPLP di Kota Bandung menghadapi tantangan fundamental yang berakar pada kesenjangan pengetahuan di kalangan penggunanya, yang utamanya disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan pelatihan yang komprehensif dari pemerintah pusat kepada Pemerintah Kota Bandung. Akibatnya, pemahaman mengenai penentu kesuksesan implementasi SPLP dari sudut pandang pengguna menjadi rendah, yang secara langsung menghambat tingkat adopsi sistem serta pencapaian tujuan integrasi dan efektivitas layanan secara keseluruhan. Kondisi ini diperparah oleh cepatnya laju perubahan regulasi dari pemerintah pusat yang menyebabkan keterlambatan penyesuaian di tingkat daerah, serta struktur pengelolaan data yang masih terdesentralisasi yang mempersulit proses integrasi sistem.

Menghadapi permasalahan utama yakni kurangnya sosialisasi pemerintah pusat terhadap Pemerintah Kota Bandung yang menghasilkan kesenjangan pengetahuan di kalangan walidata yang berpotensi menghambat efisiensi dan pencapaian tujuan integrasi, maka evaluasi kesuksesan implementasi SPLP menjadi sangat mendesak. Untuk itu, diperlukan sebuah kerangka kerja yang tidak hanya mengukur keberhasilan secara dangkal, tetapi mampu membedah faktor-faktor penentunya secara sistematis. Model Kesuksesan Sistem Informasi dari DeLone & McLean (2003) digunakan dalam penelitian ini karena kemampuannya yang bersifat multidimensional untuk menganalisis hubungan sebab-akibat yang kompleks antar variabel kesuksesan.

Model ini memungkinkan penelitian untuk secara komprehensif mengkaji bagaimana tiga variabel independen: *information quality* (kualitas informasi), *system quality* (kualitas sistem), dan *service quality* (kualitas layanan) berinteraksi yang memengaruhi variabel dependen *intention to use* (keinginan untuk menggunakan) dan *user satisfaction* (kepuasan pengguna), yang pada akhirnya akan menentukan *net benefits* (manfaat bersih) yang dirasakan. Dengan demikian, model ini menyediakan landasan yang kuat untuk mengidentifikasi titik-titik kegagalan atau keberhasilan dalam alur implementasi SPLP. Analisis data untuk menguji hubungan kausal dalam model yang kompleks ini dilakukan dengan metode *partial least squares-structural equation modeling* (PLS-SEM) menggunakan bahasa pemrograman R.

I.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, dapat ditarik pokok permasalahan untuk penelitian ini sebagai berikut:

- A. Dengan adanya kendala sosialisasi dan kesenjangan pengetahuan pengguna, apakah keberhasilan implementasi SPLP di Kota Bandung pada akhirnya lebih ditentukan oleh kualitas rancangan sistemnya atau oleh kewajiban para pegawai untuk menggunakannya?
- B. Dengan menganalisis kesuksesan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah (SPLP) Kota Bandung, bagaimana variabel kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), dan kualitas layanan (*service quality*)

mempengaruhi ketercapaian manfaat bersih (*net benefits*) melalui variabel keinginan untuk menggunakan (*intention to use*) serta kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?

I.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut:

- A. Mengidentifikasi penentu utama keberhasilan implementasi SPLP di Kota Bandung, dengan menganalisis apakah kesuksesan tersebut lebih didorong oleh kualitas internal rancangan sistem atau oleh faktor kewajiban pengguna untuk memakainya, terutama dalam konteks kendala sosialisasi yang ada.
- B. Menganalisis hubungan kausal antar variabel dalam model kesuksesan DeLone & McLean untuk menjelaskan bagaimana kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) mempengaruhi ketercapaian manfaat bersih (*net benefits*) melalui variabel keinginan untuk menggunakan (*intention to use*) serta kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

I.4 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat penelitian ini adapun sebagai berikut::

- A. Bagi Diskominfo Kota Bandung, penelitian ini dapat menjadi evaluasi pada sektor sumber daya manusia, teknologi, dan layanan dalam menggunakan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah
- B. Bagi pihak akademis penelitian ini dapat digunakan sebagai percontohan terkait penerapan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah pada sebuah instansi pemerintah daerah ataupun pusat.

I.5 Batasan Tugas Akhir

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada hal-hal berikut:

- A. Penelitian berfokus terhadap penerapan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah (SPLP) saat ini, dan tidak membahas sebelum penerapan SPLP.
- B. Responden penelitian ini hanya walidata (pegawai) yang secara langsung menggunakan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah (SPLP).

C. Pengolahan data kuesioner akan menggunakan perangkat lunak RStudio dengan *library* plspm, Car, Psych, dan iGraph.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I PENDAHULUAN

Bab ini memperkenalkan dasar-dasar penelitian, mencakup latar belakang, perumusan masalah, tujuan, batasan, serta manfaat dari studi yang dilakukan, diakhiri dengan sistematika penulisan laporan.

Bab II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan tinjauan literatur relevan, termasuk kerangka teori yang digunakan dan pembahasan penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik studi.

Bab III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pendekatan dan desain penelitian, serta merinci tahapan sistematis dalam menyelesaikan masalah, mulai dari identifikasi hingga persiapan data untuk analisis.

Bab IV PENYELESAIAN PERMASALAHAN

Bab ini mendeskripsikan proses pengumpulan data, termasuk karakteristik responden, dan menguraikan langkah-langkah teknis pengolahan data mentah menggunakan perangkat lunak yang dipilih hingga siap untuk dianalisis.

Bab V VALIDASI, ANALISIS HASIL, DAN IMPLIKASI

Bab ini menyajikan temuan-temuan penelitian, termasuk hasil analisis dan pengujian model. Ini juga mengevaluasi temuan tersebut untuk memastikan bahwa masalah penelitian telah terjawab dan kesenjangan dapat dikurangi.

Bab VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi rangkuman keseluruhan penelitian, jawaban atas pertanyaan penelitian, serta rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut dan studi di masa mendatang.