

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi saat ini sudah mempengaruhi berbagai sektor pekerjaan, bahkan sebuah kantor pun telah memanfaatkan teknologi dalam menjalankan aktivitasnya sehingga dapat hadirnya suatu kantor yang dinamakan kantor maya atau virtual. Adanya teknologi ini bertujuan untuk membantu pekerjaan agar lebih mudah dan cepat dilaksanakan. Kehadiran teknologi saat ini menjadi salah satu faktor yang sangat diperhatikan. Berbagai kegiatan yang menerapkan teknologi informasi telah dilaksanakan seperti adanya *e-transportation*, *e-commerce*, *e-education*, *e-library*, *e-government*, dan masih banyak lagi. Baik itu organisasi kecil, menengah, ataupun besar sudah memperhatikan pentingnya teknologi.

Pentingnya penerapan teknologi juga telah dihimbau oleh pemerintah dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang tercantum dalam Strategi 3 yaitu untuk dapat memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Salah satu sasaran dalam pemanfaatan teknologi ini berkaitan dengan manajemen dokumen dan transaksi informasi elektronik agar dapat membentuk jaringan kerja yang optimal (Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*).

Pelaksanaan pengembangan *e-government* ini tidak hanya dilaksanakan di tingkat pemerintahan pusat saja tetapi sampai pada tingkat pemerintahan desa. Salah satunya dilaksanakan di Desa Cibeureum Kulon yang bertempat di Kecamatan Cimalaka, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat. Pemerintah Desa menerapkan sistem informasi *e-office* desa yang diciptakan oleh Diskominfoanditik Kabupaten Sumedang untuk melaksanakan aktivitas kantor sehari-hari seperti presensi pegawai, pengelolaan surat, pengelolaan keuangan, penyampaian laporan harian, serta berbagai fitur lainnya yang dapat menunjang

pekerjaan. Sistem informasi *e-office* desa ini diterapkan di seluruh desa yang ada di Kabupaten Sumedang.

Adanya pandemi covid-19 menjadi pendorong yang lebih kuat bagi Kabupaten sumedang untuk menyelesaikan program Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik dengan salah satu produknya yaitu aplikasi *E-office* Desa. Hal ini mengacu pada peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah yang mengharuskan semua masyarakat baik pegawai pemerintah atau bukan harus melaksanakan Bekerja Dari Rumah/*Work From Home*. Sehingga aplikasi *e-office* desa ini diharapkan dapat memperlancar pekerjaan dan koordinasi aparatur desa di Kabupaten Sumedang dengan sesama Desa atau SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah). Namun aplikasi *e-office* desa ini tidak ditujukan untuk digunakan pada saat pandemi covid-19 saja, tetapi terus digunakan hingga sekarang dan waktu yang akan datang.

Pada tahun 2021 Pemerintah sumedang menjadi salah satu dari sembilan instansi yang meraih indeks SPBE tertinggi di Indonesia dengan indeks SPBE sebesar 3,52. Pemberian nilai indeks SPBE ini mempunyai tujuan untuk memberikan penghargaan kepada instansi-instansi yang telah berkomitmen dalam percepatan transformasi digital di berbagai bidang yang memiliki tujuan utama dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pada tahun 2020 Kabupaten Sumedang menerima urutan pertama indeks tertinggi dalam kategori pemerintah daerah dengan nilai indeks 3,81 dan merupakan urutan kedua secara keseluruhan. Namun, pada tahun 2021 pemerintah Kabupaten Sumedang mengalami penurunan yang cukup signifikan yaitu menerima nilai indeks SPBE sebesar 3,52 turun sebanyak 0,29 sehingga menempati urutan ke empat dalam kategori pemerintah daerah dan urutan sembilan secara keseluruhan penerima indeks SPBE terbaik (Nuryama, 2022).

Tabel 1.1
Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Kementrian, Lembaga dan Kementrian Daerah Tahun 2020

No.	Nama Instansi	Indeks SPBE	Predikat
1.	Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional	3,85	Sangat Baik

2.	Pemerintah Kabupaten Sumedang	3,81	Sangat Baik
3.	Pemerintah Kabupaten Kediri	3,56	Sangat Baik
4.	Pemerintah Kabupaten Solok	3,50	Sangat Baik
5.	Pemerintah Kota Kediri	3,49	Baik
6.	Ombudsman Republik Indonesia	3,45	Baik
7.	Pemerintah Kabupaten Indramayu	3,44	Baik
8.	Komisi Pemberantasan Korupsi	3,42	Baik
9.	Pemerintah Kabupaten Kebumen	3,42	Baik

Sumber: Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 153 Tahun 2021

Tabel 1.2
Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Kementerian, Lembaga dan Kementerian Daerah Tahun 2021

No.	Nama Instansi	Indeks SPBE	Predikat
1.	Kementerian Komunikasi dan Informatika	3,82	Sangat Baik
2.	Badan Pusat Statistik	3,81	Sangat Baik
3.	Kementerian Keuangan	3,72	Sangat Baik
4.	Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia	3,68	Sangat Baik
5.	Pemerintah Provinsi Bali	3,68	Sangat Baik
6.	Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional	3,66	Sangat Baik
7.	Pemerintah Kabupaten Bantul	3,62	Sangat Baik
8.	Pemerintah Kabupaten Banyuwangi	3,53	Sangat Baik
9.	Pemerintah Kabupaten Sumedang	3,52	Sangat Baik

Sumber: Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1503 Tahun 2021

Penilaian indeks SPBE ini tidak hanya dinilai pada satu produk saja yang diciptakan dan digunakan di instansi tersebut tetapi dilihat secara keseluruhan dimulai dari perencanaan hingga pelaksanaannya. Pemerintah Kabupaten Sumedang diketahui mengalami penurunan dalam pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada satu tahun kemarin berdasarkan nilai indeks yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Untuk meningkatkan kembali nilai indeks SPBE, Pemerintah Kabupaten Sumedang harus melakukan evaluasi secara menyeluruh mengenai rangkaian pelaksanaan sistem informasi berbasis elektronik di setiap tingkatan

kepemerintahan. Struktur penilaian SPBE dilakukan berdasarkan 4 domain, 8 aspek, dan 47 indikator penilaian (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2020).

Domain penilaian SPBE terdiri dari:

- 1) Kebijakan Internal SPBE
- 2) Tata Kelola SPBE
- 3) Manajemen SPBE
- 4) Layanan SPBE

Aspek penilaian SPBE terdiri dari:

- 1) Kebijakan Internal Tata Kelola SPBE
- 2) Perencanaan Strategis SPBE
- 3) Teknologi Informasi dan Komunikasi
- 4) Penyelenggaraan SPBE
- 5) Penerapan Manajemen SPBE
- 6) Pelaksanaan Audit TIK
- 7) Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik
- 8) Layanan Publik Berbasis Elektronik

Penelitian ini akan difokuskan pada indikator teknologi dan komunikasi yang merupakan inti dari penerapan sistem informasi berbasis elektronik, yaitu salah satunya pada sistem informasi *e-office* desa yang diharapkan akan dapat diterapkan di seluruh Pemerintah Desa yang ada di Kabupaten Sumedang.

Pemerintah Desa Cibeureum Kulon, merupakan salah satu daerah yang melaksanakan atau mengimplementasikan *e-office* desa serta menjadi salah satu desa *pilot project* dalam program desa Cantik Simpati yaitu Desa Cinta Statistik yang salah satu cara untuk mencapai tujuannya dilakukan dengan mengimplementasikan *e-office* desa agar menjadi contoh bagi pemerintahan desa lainnya. Suatu sistem, program, kegiatan atau bahkan perencanaan terkadang memiliki kelebihan serta kekurangan. Begitupun dengan sistem *e-office* desa ini, berdasarkan hasil observasi dan wawancara pra-penelitian yang dilakukan kepada aparatur desa Cibeureum Kulon mengenai penggunaan *e-office* desa dalam melaksanakan pekerjaannya, beberapa diantaranya mengemukakan *e-office* membantu melaksanakan pekerjaan menjadi lebih mudah. Namun, beberapa

aparatus yang lain juga mengungkapkan sistem *e-office* desa ini belum sepenuhnya membantu pekerjaan karena beberapa fungsi atau fitur yang tidak tersedia dalam sistem *e-office* desa.

Seperti yang dikemukakan oleh Kepala Urusan Keuangan Desa Cibeureum Kulon, bahwa tidak semua pekerjaan yang menyangkut keuangan desa dapat dikerjakan melalui sistem *e-office*, sehingga pekerjaan lainnya dilaksanakan secara manual. Pelaksanaan pekerjaan manual yang dimaksudkan tersebut seperti pengajuan dana BLT dan Dana Desa. Kemudian diungkapkan juga oleh Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum, perlu adanya perbaikan atau peningkatan dalam sistem *e-office* ini agar pengelolaan surat dapat lebih efisien dilaksanakan. Hal ini dikarenakan ketika membuat surat harus diselesaikan satu surat hingga penyelesaian, baru kemudian dapat dilaksanakan proses pembuatan surat yang baru. Sehingga pembuatan surat ini harus dilaksanakan satu persatu, tidak dapat dilakukan sekaligus untuk membuat pekerjaan menjadi lebih efisien.

E-Office Desa memiliki fitur untuk membuat hingga mengirim surat keluar dan menerima surat masuk dari pihak eksternal lembaga pemerintah yang terhubung dalam *E-Office*. Namun dalam pelaksanaannya terdapat beberapa surat yang tidak diterima melalui *E-Office* Desa. Informasi ini didapatkan dari salah satu aparatur desa yang mengungkapkan bahwa beberapa kali surat masuk diterima melalui wa grup, sehingga menimbulkan pertanyaan mengapa dari instansi lain tidak menggunakan *E-Officenya* untuk melakukan koordinasi dengan lembaga pemerintahan di Kabupaten Sumedang? Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Aparatur Desa Bagian Umum dan Tata Usaha, terdapat surat masuk yang diterima melalui media lain yaitu aplikasi *whatsapp* sebanyak kurang lebih 100 surat. Surat yang diterima dalam bentuk dokumen cetak sebanyak kurang lebih sekitar 40 surat. Kedua proses penerimaan surat tersebut beberapa diantaranya tidak dimasukkan ke dalam *E-Office* Desa, sehingga surat yang masuk ke kantor Desa Cibeureum Kulon tidak semuanya ada di dalam aplikasi *E-Office* Desa. Hal ini menunjukkan di instansi lain pun tidak semua aparatur desa yang bertugas menggunakan sistem informasi *e-office* desa seperti yang seharusnya. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan evaluasi keseluruhan termasuk pada sistem *e-office* desa tersebut.

Adanya sistem *e-office* ini tentunya diharapkan dapat membantu para aparatur desa dan pemerintahan desa agar dapat melaksanakan pekerjaannya menjadi lebih efektif dan efisien. Dalam artikel yang diterbitkan oleh Diskominfo Sandik mengenai *roadshow* pengenalan *e-office* desa di Kecamatan Paseh Kabupaten Sumedang, Kepala Diskominfo Sandik mengungkapkan bahwa “aplikasi *e-office* desa merupakan aplikasi yang terintegrasi bagi Aparatur Desa dalam melaksanakan kegiatannya terutama dalam hal pengelolaan surat yaitu mengirim dan menerima surat hingga mengarsipkan surat” (Diskominfo Sandik, 2020). Aplikasi *e-office* desa ini bertujuan untuk memudahkan pekerjaan karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja selama terhubung dengan jaringan internet. Namun, dengan beberapa fungsi serta proses yang kurang sesuai dengan pekerjaan tentunya menjadi hambatan lain bagi pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

Kekurangan-kekurangan yang telah diungkapkan sebelumnya oleh aparatur desa yang bersangkutan, patut menjadi salah satu alasan untuk dilakukannya evaluasi mengenai sistem *e-office*. Menurut Nugroho dalam (Jobe, 2017, p. 1) evaluasi sistem informasi penting dilaksanakan untuk mengidentifikasi kekuatan serta kelemahan dari suatu sistem informasi agar dilakukan perbaikan sehingga menghasilkan sistem informasi dengan kualitas yang lebih baik untuk meningkatkan kinerja pekerjaan. Evaluasi juga dilakukan untuk mengelola informasi yang dihasilkan agar akurat dan tersaji ketika diperlukan. Evaluasi suatu kegiatan ataupun pekerjaan termasuk suatu sistem perlu dilakukan secara berkala untuk meminimalisi terjadi kerusakan/kekurangan serta suatu sistem juga harus senantiasa menyesuaikan dengan kebutuhan pekerjaannya.

Evaluasi sistem informasi dapat dilakukan dengan berbagai macam metode, salah satunya yaitu dengan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) model untuk mengetahui penerimaan pengguna dalam menggunakan sistem informasi *e-office* desa yang dilihat berdasarkan persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan menggunakan. Berdasarkan teori model TAM, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan pengguna akan memberikan pengaruh terhadap sikap penerimaan atau penolakan pada sistem yang akan digunakan. Oleh karena itu, pada penelitian ini akan dianalisis mengenai kedua variabel

tersebut serta pengaruhnya berdasarkan pengguna sistem *e-office* desa (aparatur desa).

Penelitian sebelumnya yang melaksanakan penelitian dengan menerapkan metode TAM pada beberapa sektor lain yaitu seperti penelitian yang dilakukan oleh (Andriane, 2020) mengenai evaluasi sistem keuangan daerah yang ada di Kabupaten Sleman berdasarkan metode *Technology Acceptance Model* ditemukan kekurangan dalam penerapan sistem informasi ini yaitu kurangnya pendampingan serta pelatihan pada para operator aplikasi SISKEUDES, sehingga diperlukan pelatihan yang lebih rutin untuk meningkatkan pemahaman terhadap aplikasi tersebut. Pada penelitian tersebut dapat diketahui mengenai persepsi operator aplikasi mengenai kegunaan serta kemudahan aplikasi tersebut untuk membantu meningkatkan kualitas sistem aplikasi SISKEUDES.

Sistem *e-office* desa ini semakin menarik untuk dikaji lebih dalam terutama Kabupaten Sumedang saat ini sedang mencanangkan sebagai kabupaten dengan desa digital sehingga berbagai kegiatan atau aktivitas kantor akan menggunakan banyak sistem informasi aplikasi dan menggunakan aplikasi *e-office* desa juga akan terus berlanjut digunakan. Oleh karena itu perlu adanya evaluasi terkait penggunaan atau fitur yang ada di dalamnya satu persatu agar aplikasi *e-office* desa dapat digunakan secara optimal dan apabila terdapat kekurangan maka dapat dilakukan perbaikan.

Berkenaan dengan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian mengenai penerimaan sistem informasi *e-office* dengan judul “*Analisis Penerimaan Sistem Informasi E-office Desa dengan metode Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus di Kantor Desa Cibereum Kulon)*”. Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Untuk mengetahui menganalisis mengenai pengimplementasian sistem *e-office* desa yang diterapkan di Kantor Desa Cibereum Kulon.

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan pada latar belakang masalah di atas, penurunan nilai indeks SPBE yang diperoleh oleh Kabupaten Sumedang dapat disebabkan oleh kemungkinan banyak faktor yang berbeda maka diperlukan

Ayu Yuhaeni, 2023

ANALISIS PENERIMAAN SISTEM INFORMASI E-OFFICE DESA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) (STUDI KASUS DI KANTOR DESA CIBEUREUM KULON)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

evaluasi secara menyeluruh untuk mengetahui kekurangan dalam pelaksanaan SPBE. Salah satu evaluasi yang dapat dilakukan yaitu mengenai penerapan sistem informasi *e-office* desa yang dilaksanakan di seluruh pemerintah desa Kabupaten Sumedang.

Evaluasi sistem informasi *e-office* desa ini dilakukan dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengetahui bagaimana penerimaan pengguna mengenai pengimplementasian sistem informasi *e-office* dalam melaksanakan pekerjaan sehari-harinya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, rumusan masalah atau fokus dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana penerimaan sistem informasi *e-office* desa oleh aparatur desa Cibereum Kulon dengan menggunakan *Technology Acceptance Model*?
 - a. Bagaimana persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem informasi *e-office* desa?
 - b. Bagaimana persepsi pengguna terhadap kegunaan sistem informasi *e-office* desa?
 - c. Bagaimana sikap pengguna terhadap penggunaan sistem informasi *e-office* desa?
 - d. Bagaimana minat perilaku pengguna terhadap penggunaan sistem informasi *e-office* desa?
 - e. Bagaimana penggunaan sesungguhnya sistem informasi *e-office* desa oleh perangkat desa Cibereum Kulon?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini untuk melakukan evaluasi tentang penerapan sistem informasi *e-office* desa di Kantor Desa Cibereum Kulon berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM).

Secara khusus tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui mengenai penerimaan terhadap sistem informasi *e-office* desa oleh aparatur desa di Kantor Desa Cibereum Kulon.

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan pembangan sistem elektronik *office* yang diterapkan oleh berbagai instansi/perusahaan.

2. Kegunaan Praktis

a. Peneliti

Penelitian ini sangat memberikan manfaat yang baik bagi peneliti yakni dapat menambah pengetahuan khususnya untuk lebih memahami mengenai penerapan sistem elektronik *office* serta menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam melakukan penelitian ilmiah.

b. Lembaga Terkait

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi lembaga terkait dalam menerapkan sistem elektronik *office* atau sistem informasi lainnya yang menunjang proses bisnis lembaga terkait. Serta menumbuhkan perhatian yang lebih kepada suatu organisasi agar terus mengembangkan sistem yang dimilikinya untuk meningkatkan produktivitas kerja.

c. Peneliti Selanjutnya

Hasil dan proses penelitian dapat dijadikan sebagai referensi dalam melakukan atau mengembangkan penelitian serupa di masa yang akan datang.