

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah cara hidup manusia saat ini, khususnya teknologi internet. Meski ada pro dan kontra, serta ada dampak baik dan buruk, namun seluruh aspek kehidupan tidak ada yang jauh dari TIK saat ini. Dengan TIK yang terus meningkat secara pesat, penggunaan TIK dalam penyelenggaraan pemerintahan menjadi penting untuk mengubah pelayanan pemerintah kepada masyarakat [1]. Melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pemerintah melakukan inovasi pembangunan aparatur negara sebagai peluang dari perkembangan TIK [2].

SPBE merupakan salah satu implementasi *good governance* dalam pemerintahan. Hal ini dimanfaatkan oleh Pemerintah Kabupaten (pemkab) Lima Puluh Kota secara optimal agar kemajuan TIK mampu memberikan dampak positif terhadap instansi-instansi pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota, dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, peningkatan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan, serta peningkatan kualitas layanan publik, yang secara tidak langsung mendukung pelaksanaan SPBE [3].

Dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, memiliki arti yakni penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan TIK untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE[2]. Hal tersebut diperkuat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) No. 59 Tahun 2020 mengenai penerapan SPBE yang diselenggarakan oleh pemerintah dengan memanfaatkan TIK untuk memberikan layanan kepada aparatur sipil negara, instansi pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat [4].

Evaluasi secara berkala perlu dilakukan untuk mewujudkan suatu proses kerja yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik [5]. Hal ini sejalan dengan upaya pelaksanaan misi ke-empat Kabupaten Lima Puluh Kota, yakni meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik dan kualitas pelayanan publik [4]. Evaluasi SPBE pada Kabupaten Lima Puluh

Kota dilaksanakan oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia dengan dasar pelaksanaan Permenpan No. 59 Tahun 2020. Hasil penilaian indikator evaluasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) pada tahun 2021 yaitu 2,68 dengan predikat ‘Baik’ [6]. Namun meskipun menyandang predikat baik, nilai indikator tahun 2021 mengalami penurunan dari evaluasi nilai indikator tahun 2020. Belum diketahui atribut indikator apa yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan.

Adapun untuk menilai sejauh mana penerapan SPBE pada instansi pusat dan pemerintahan daerah, dilakukanlah pemantauan dan evaluasi SPBE dengan mengukur tingkat kematangan yang direpresentasikan dalam bentuk nilai indikator SPBE. Struktur penilaian tingkat kematangan penerapan SPBE sendiri terdiri atas domain, aspek, dan indikator. Sebuah domain terdiri dari satu atau beberapa aspek, dan sebuah aspek terdiri dari beberapa indikator [4].

Pada saat ini pemerintahan Kabupaten Lima Puluh Kota belum menerapkan metode dalam pemetaan strategi implementasi SPBE. Oleh karena itu perlu adanya metode dalam analisis harapan pemerintah kabupaten dan kinerja pada penerapan SPBE. Salah satu metode yang dapat digunakan yaitu *Importance-Performance Analysis* (IPA). Metode IPA pada awalnya digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan pelanggan (pengguna) dan kinerja atribut kualitas produk/jasa. Dalam kualitas layanan produk/jasa, dalam metode IPA terdapat analisis kuadran yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas pengguna dalam peningkatan kualitas produk/jasa. Metode IPA juga digunakan untuk mengetahui atau menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan pengguna [7][8][9][10][11][12].

Pada penelitian ini menggunakan analisa berupa tingkat kesesuaian, kesenjangan (*gap*) dan kuadran dalam metode *Importance-Performance Analysis* [13]. Analisis kesenjangan (*gap*) dilakukan untuk melihat tingkat kualitas dari tingkat kematangan SPBE pada Kabupaten Lima Puluh Kota, nilai kesenjangan antara kualitas nyata (kinerja) dan kualitas yang diinginkan atau ideal (harapan). Penentuan nilai kesenjangan dihitung dari selisih nilai kinerja (*performance*) dan harapan (*importance*) [14].

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) sebagai analisis identifikasi atribut yang harus diperbaiki, ditingkatkan, dipertahankan, maupun diabaikan dan *Gap Analysis* untuk mengetahui kesenjangan antara kinerja dan harapan terhadap Indikator pada hasil evaluasi indikator tingkat kematangan SPBE tahun 2021 di Kabupaten Lima Puluh Kota berdasarkan Permenpan RB Nomor 59 Tahun 2020.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah pada penelitian ini yaitu perlunya mengetahui prioritas indikator, dan kesenjangan antar kinerja dan kepentingan pada layanan tingkat kematangan SPBE di wilayah Kabupaten Lima Puluh Kota menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana mengukur prioritas indikator yang perlu ditingkatkan dan mengukur tingkat kesesuaian, kuadran, dan kesenjangan antara kinerja dan kepentingan pada tiap-tiap indikator tingkat kematangan SPBE berdasarkan Permenpan RB Nomor 59 Tahun 2020 di Kabupaten Lima Puluh Kota.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini yaitu:

1. Mengukur prioritas indikator yang perlu ditingkatkan serta,
2. Mengukur tingkat kesesuaian, kuadran, dan kesenjangan antara kinerja dan kepentingan pada tiap-tiap indikator tingkat kematangan SPBE berdasarkan Permenpan RB Nomor 59 Tahun 2020 di Kabupaten Lima Puluh Kota.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini terbatas pada evaluasi SPBE 2021 menurut hasil evaluasi SPBE 2021. Kriteria kinerja (*performance*) didapatkan dari hasil *assessment* kementerian PAN-RB sedangkan kriteria harapan (*importance*) didapatkan dari *self-assessment* dari pemerintah daerah Kabupaten Lima Puluh Kota.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil analisis pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Manfaat bagi instansi terkait, dapat digunakan sebagai bahan pengambilan kebijakan dan strategi pada pemerintah daerah Kabupaten Lima Puluh Kota.
2. Manfaat bagi akademisi, dapat memberikan informasi mengenai sistem pemerintahan berbasis elektronik terutama pada nilai tingkat kematangan berdasarkan evaluasi SPBE, dan juga dapat digunakan sebagai referensi pada penelitian berikutnya terkait evaluasi SPBE menggunakan metode *importance-performance analysis*.
3. Manfaat bagi peneliti, menambah informasi, wawasan dan dapat mempelajari serta memahami lebih jauh mengenai sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) dan metode *importance-performance analysis*.