

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini mempergunakan enam penelitian terdahulu sebagai landasan. Penelitian [8] mengevaluasi layanan *online* Info *Covid-19* Provinsi Maluku untuk meningkatkan pelayanan masyarakat. Penelitian ini menggunakan *E-GovQual* dan *IPA*. Penelitian ini menemukan tingkat kesesuaian antara keadaan *website* Info *Covid-19* Provinsi Maluku yang ada dengan harapan pengguna sebesar 96,29% dan *gap* sebesar -0,16%.

Penelitian [13] menganalisis harapan pengguna terhadap mutu layanan situs *web* Pemerintah Kabupaten Malang dan menyarankan perbaikan. Penelitian ini menggunakan *IPA* dan *E-GovQual*. Penelitian ini menemukan bahwa *web* Kabupaten Malang belum memenuhi harapan pengguna dengan tingkat kesesuaian secara keseluruhan sebesar 83,65% dan *gap* sebesar -0,521.

Penelitian [14] bertujuan untuk mengetahui seberapa siap Diskominfo Jawa Timur mengadopsi SPBE ke dalam proses bisnisnya dengan menganalisis tingkat kematangan menggunakan *framework COBIT 4.1* sehingga menemukan nilai indeks yang bertautan dengan parameter implementasi SPBE. Hasil pengukuran tingkat kematangan menggunakan *COBIT 4.1* menunjukkan implementasi SPBE Diskominfo Jawa Timur sudah mencapai level 3, yang berarti sudah mendefinisikan dan menstandarkan beberapa proses penting walaupun belum menyeluruh.

Penelitian [15] menggunakan *E-GovQual* dan *IPA* untuk menilai mutu layanan elektronik Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) di Kabupaten Banyuwangi dan menyarankan perbaikan. Menurut persepsi pengguna, layanan E-PAD sudah bekerja dengan baik ditunjukkan dari nilai kinerja seluruh variabel *E-GovQual* yang memperoleh nilai 3,42 sedangkan nilai kepentingannya adalah 3,39, menghasilkan kesenjangan 0,03 antara kinerja dan kepentingan sehingga menunjukkan bahwa layanan ini masih jauh dari harapan pelanggan. Hasil analisis tingkat kinerja dan kepentingan menghasilkan tingkat kesesuaian 100,88%, yang menunjukkan bahwa kinerja layanan memuaskan harapan pengguna.

Tujuan dari penelitian [1] adalah mengevaluasi SPBE dengan menilai 35 indikator, tujuh aspek, dan tiga domain yang ada pada SPBE dan menentukan tingkat maturitas fungsi teknologi melalui *E-government Maturity Model (e-MM)* dengan melihat bidang kebijakan, tata kelola, dan layanan dan menerapkan teknik survey pada lingkungan Pemerintah Kota Gorontalo. Evaluasi tingkat kematangan SPBE di Pemerintah Kota Gorontalo menghasilkan nilai indeks sebesar 2,88 dan predikat “Baik” yang menunjukkan implementasi SPBE berjalan dengan baik.

Tujuan dari penelitian [16] adalah menilai kemajuan yang dicapai dan membuat rekomendasi untuk implementasi Domain Layanan SPBE pada Disperindag Kabupaten Banjar yang dikhususkan untuk tingkat kematangan Domain 3 Layanan SPBE pada kemampuan fungsional menggunakan metode pengembangan *CMM/CMMI* versi 1.3. Berdasarkan penelitian ini tingkat kematangan SPBE Disperindag Kabupaten Banjar adalah level 1 yaitu “Informasi” dengan kriteria “Pelayanan SPBE Berupa Informasi Satu Arah” dan nilai indeks penilaian tingkat kematangan Domain Layanan SPBE adalah 1,27, nilai indeks Aspek Pelayanan Administrasi Pemerintahan adalah 1,43, dan nilai indeks Aspek Layanan Publik adalah satu.

Beberapa penelitian di atas menggunakan metode yang berbeda untuk mengukur tingkat kematangan. *E-GovQual* oleh Papadomichelaki dan Mentzas merupakan metode yang dikembangkan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan dari situs *web* pemerintahan. *E-GovQual* mencakup variabel *ease of use, trust, functionality of the interaction environment, reability, content and appearance of information*, dan *citizen support* [8]. *e-MM* dapat diukur dari operasional organisasi, proses organisasi, kemampuan sumber daya teknologi, maupun teknologi. Metode *e-MM* terbagi menjadi 5 kategori, yaitu *capability maturity models, the governmental models, the holistic approach models, evolutionary e-government model maturity, related special purpose model* [7]. *COBIT 4.1* merupakan model standar pengelolaan IT yang dikembangkan oleh *ITGI* dari *ISACA*. Dalam *COBIT 4.1* terdapat kontrol terhadap proses yang dikelompokkan ke dalam empat area, yaitu *plan and organize, acquire and implement, deliver and support*, dan *monitor and evaluate* [17].

CMM/CMMI 1.3 terdiri 22 area proses yang dipetakan dalam empat pengelompokan fungsional, yaitu *project management*, *process management*, *engineering*, dan *support*. *CMM/CMMI 1.3* memiliki 6 level untuk setiap proses inti, yaitu level 0 *incomplete*, level 1 *performed*, level 2 *managed*, level 3 *defined*, level 4 *quantitatively managed*, dan level 5 *optimizing* [17]. *IPA* membandingkan kinerja yang dirasakan pengguna dengan tingkat kepuasan yang diinginkan menggunakan nilai kinerja dan nilai kepentingan dari jawaban responden yang disajikan dengan skala *likert*. Nilai kinerja dan kepentingan kemudian diolah menggunakan persamaan *IPA* yang kemudian diperoleh posisi setiap indikator pada diagram *cartesius IPA* dengan empat kuadran [18]. Penelitian ini menggunakan *IPA* karena dalam pelaksanaan evaluasi SPBE dan *IPA* sama-sama menggunakan nilai kinerja dan nilai kepentingan. Selain itu, hasil analisis *IPA* juga relatif sederhana dan cukup adaptif untuk diaplikasikan pada berbagai bidang.

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Kabupaten Kepulauan Meranti

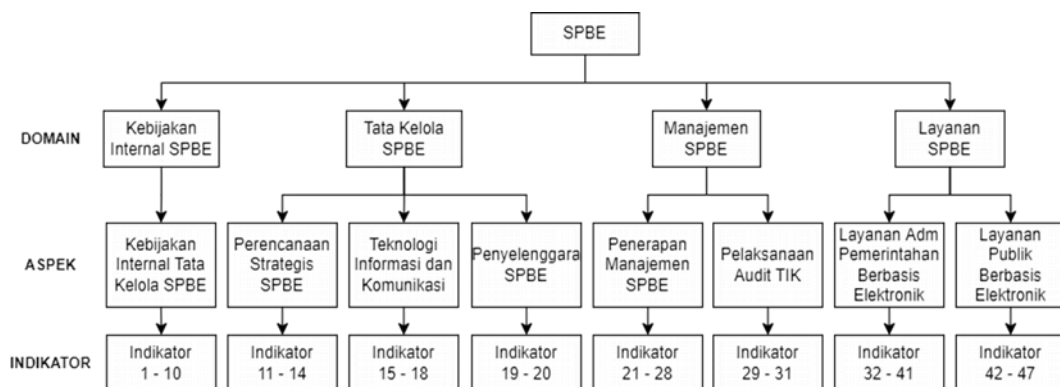
Kabupaten Kepulauan Meranti terletak di Provinsi Riau, terbagi menjadi 11 pulau dengan total luas daratan sekitar 3.707,84 km². Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki 9 kecamatan, 96 desa, dan 5 kelurahan. Jumlah penduduk Kabupaten Kepulauan Meranti berdasarkan sensus penduduk tahun 2020 mencapai 206.116 jiwa, dengan penduduk yang berstatus bekerja sebanyak 86.639 jiwa dan pengangguran terbuka sebanyak 7.475 jiwa [19].

2.2.2 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang menyediakan pelayanan bagi para pengguna SPBE melalui pemanfaatan TIK. Contoh lain dari SPBE ialah pemanfaatan TIK untuk penyelenggaraan pemerintahan guna mewujudkan birokrasi yang koheren dan berkinerja tinggi, memajukan mutu pelayanan publik, serta mewujudkan pemerintahan yang bersih, transparan, dan bertanggung jawab [20].

2.2.3 Indikator Tingkat Kematangan SPBE

Kementerian PANRB merilis Pedoman Pelaksanaan Evaluasi Tingkat Kematangan SPBE 2020 pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 59 Tahun 2020. Struktur penilaian dalam pedoman tersebut terdiri dari empat domain, delapan aspek, dan 47 indikator. Gambar 2.1 menunjukkan struktur penilaian tingkat kematangan SPBE tahun 2020 [5].



Gambar 2. 1 Struktur Penilaian Tingkat Kematangan SPBE Tahun 2020 [5]

Setiap domain, aspek, dan indikator tersebut diberi bobot berdasarkan prioritas dan kepentingan [21]. Bobot dari tiap-tiap domain, aspek, dan indikator dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 2. 1 Bobot Domain SPBE [5]

Nomor Domain	Nama Domain	Bobot (%)
Domain 1	Kebijakan Internal SPBE	13,00
Domain 2	Tata Kelola SPBE	25,00
Domain 3	Manajemen SPBE	16,50
Domain 4	Layanan SPBE	45,50
Total Bobot		100,00

Tabel 2. 2 Bobot Aspek SPBE [5]

Nomor Aspek	Nama Aspek	Bobot (%)
Aspek 1	Kebijakan Internal Tata Kelola SPBE	13,00
Aspek 2	Perencanaan Strategis SPBE	10,00
Aspek 3	Teknologi Informasi dan Komunikasi	10,00
Aspek 4	Penyelenggara SPBE	5,00
Aspek 5	Penerapan Manajemen SPBE	12,00

Nomor Aspek	Nama Aspek	Bobot (%)
Aspek 6	Pelaksanaan Audit TIK	4,50
Aspek 7	Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik	27,50
Aspek 8	Layanan Publik Berbasis Elektronik	18,00
Total Bobot		100,00

Tabel 2. 3 Bobot Indikator pada Domain Kebijakan Internal SPBE [5]

Aspek/ Indikator	Nama Indikator Domain Kebijakan Internal SPBE	Bobot (%)
Aspek 1 – Kebijakan Internal Tata Kelola SPBE		
Indikator 1	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Arsitektur SPBE Instansi Pusat/Pemerintah Daerah	1,30
Indikator 2	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Peta Rencana SPBE Instansi Pusat/Pemerintah Daerah	1,30
Indikator 3	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Manajemen Data	1,30
Indikator 4	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Pembangunan Aplikasi SPBE	1,30
Indikator 5	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Layanan Pusat Data	1,30
Indikator 6	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Layanan Jaringan Intra Instansi Pusat/Pemerintah Daerah	1,30
Indikator 7	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Penggunaan Sistem Penghubung Layanan Instansi Pusat/Pemerintah Daerah	1,30
Indikator 8	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Manajemen Keamanan Informasi	1,30
Indikator 9	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Audit TIK	1,30
Indikator 10	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Tim Koordinasi SPBE Instansi Pusat/Pemerintah Daerah	1,30
Total Bobot		13,00

Tabel 2. 4 Bobot Indikator pada Domain Tata Kelola SPBE [5]

Aspek/ Indikator	Nama Indikator Domain Tata Kelola SPBE	Bobot (%)
Aspek 2 – Perencanaan Strategis SPBE		
Indikator 11	Tingkat Kematangan Arsitektur SPBE Instansi Pusat/Pemerintah Daerah	2,50
Indikator 12	Tingkat Kematangan Peta Rencana SPBE Instansi Pusat/Pemerintah Daerah	2,50
Indikator 13	Tingkat Kematangan Keterpaduan Rencana dan	2,50

Aspek/ Indikator	Nama Indikator Domain Tata Kelola SPBE	Bobot (%)
	Anggaran SPBE	
Indikator 14	Tingkat Kematangan Inovasi Proses Bisnis SPBE	2,50
Aspek 3 – Teknologi Informasi dan Komunikasi		
Indikator 15	Tingkat Kematangan Pembangunan Aplikasi SPBE	2,50
Indikator 16	Tingkat Kematangan Layanan Pusat Data	2,50
Indikator 17	Tingkat Kematangan Layanan Jaringan Intra Instansi Pusat/Pemerintah Daerah	2,50
Indikator 18	Tingkat Kematangan Penggunaan Sistem Penghubung Layanan Instansi Pusat/Pemerintah Daerah	2,50
Aspek 4 – Penyelenggara SPBE		
Indikator 19	Tingkat Kematangan Pelaksanaan Tim Koordinasi SPBE Instansi Pusat/Pemerintah Daerah	2,50
Indikator 20	Tingkat Kematangan Kolaborasi Penerapan SPBE	2,50
Total Bobot		25,00

Tabel 2. 5 Bobot Indikator pada Domain Manajemen SPBE [5]

Aspek/ Indikator	Nama Indikator Domain Manajemen SPBE	Bobot (%)
Aspek 5 – Penerapan Manajemen SPBE		
Indikator 21	Tingkat Kematangan Penerapan Manajemen Risiko SPBE	1,50
Indikator 22	Tingkat Kematangan Penerapan Manajemen Keamanan Informasi	1,50
Indikator 23	Tingkat Kematangan Penerapan Manajemen Data	1,50
Indikator 24	Tingkat Kematangan Penerapan Manajemen Aset TIK	1,50
Indikator 25	Tingkat Kematangan Penerapan Kompetensi Sumber Daya Manusia	1,50
Indikator 26	Tingkat Kematangan Penerapan Manajemen Pengetahuan	1,50
Indikator 27	Tingkat Kematangan Penerapan Manajemen Perubahan	1,50
Indikator 28	Tingkat Kematangan Penerapan Manajemen Layanan SPBE	1,50
Aspek 6 – Pelaksanaan Audit TIK		
Indikator 29	Tingkat Kematangan Pelaksanaan Audit Infrastruktur SPBE	1,50
Indikator 30	Tingkat Kematangan Pelaksanaan Audit Aplikasi SPBE	1,50
Indikator 31	Tingkat Kematangan Pelaksanaan Audit Keamanan SPBE	1,50
Total Bobot		16,50

Tabel 2. 6 Bobot Indikator pada Domain Layanan SPBE [5]

Aspek/ Indikator	Nama Indikator Domain Layanan SPBE	Bobot (%)
Aspek 7 – Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik		
Indikator 32	Tingkat Kematangan Layanan Perencanaan	2,75
Indikator 33	Tingkat Kematangan Layanan Penganggaran	2,75
Indikator 34	Tingkat Kematangan Layanan Keuangan	2,75
Indikator 35	Tingkat Kematangan Layanan Pengadaan Barang dan Jasa	2,75
Indikator 36	Tingkat Kematangan Layanan Kepegawaian	2,75
Indikator 37	Tingkat Kematangan Layanan Kearsipan Dinamis	2,75
Indikator 38	Tingkat Kematangan Layanan Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah	2,75
Indikator 39	Tingkat Kematangan Layanan Pengawasan Internal Pemerintah	2,75
Indikator 40	Tingkat Kematangan Layanan Akuntabilitas Kinerja Organisasi	2,75
Indikator 41	Tingkat Kematangan Layanan Kinerja Pegawai	2,75
Aspek 8 – Layanan Publik Berbasis Elektronik		
Indikator 42	Tingkat Kematangan Layanan Pengaduan Pelayanan Publik	3,00
Indikator 43	Tingkat Kematangan Layanan Data Terbuka	3,00
Indikator 44	Tingkat Kematangan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH)	3,00
Indikator 45	Tingkat Kematangan Layanan Publik Sektor 1	3,00
Indikator 46	Tingkat Kematangan Layanan Publik Sektor 2	3,00
Indikator 47	Tingkat Kematangan Layanan Publik Sektor 3	3,00
Total Bobot		45,50

2.2.4 Importance Performance Analysis (IPA)

IPA membandingkan kinerja dari suatu layanan/jasa yang dirasakan pengguna dengan tingkat kepuasan yang diharapkan menggunakan skala *likert* [22]. Penilaian tingkat kepentingan dan kinerja akan menghasilkan tingkat kesesuaian, analisis kuadran, dan analisis kesenjangan untuk menentukan urutan prioritas peningkatan faktor. Berikut adalah tahapan menggunakan *IPA*:

1. Menentukan bobot (W) dari setiap pertanyaan pada kuesioner.
2. Mengumpulkan data melalui kuesioner lalu menentukan skor kinerja (X) oleh Kementerian PANRB dan skor kepentingan (Y) oleh Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti dengan persamaan:

$$Xi = Wi \times Xi \quad (1)$$

$$Yi = Wi \times Yi \quad (2)$$

Keterangan:

Wi = Bobot pada indikator ke-i

Xi = Nilai kinerja pada indikator ke-i

Yi = Nilai kepentingan pada indikator ke-i

3. Menentukan tingkat kesesuaian dengan persamaan [23]:

$$Tki = \frac{Wi.Xi}{Wi.Yi} \times 100\% \quad (3)$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian

$Wi.Xi$ = Skor kinerja

$Wi.Yi$ = Skor kepentingan

Adapun kriteria penilaian tingkat kesesuaian dibagi menjadi 3 kategori berikut:

- a. Implementasi SPBE sangat memuaskan jika tingkat kesesuaian $> 100\%$.
 - b. Implementasi SPBE memuaskan jika tingkat kesesuaian $= 100\%$.
 - c. Implementasi SPBE belum memuaskan jika tingkat kesesuaian $< 100\%$.
4. Menganalisis kuadran dengan atribut kepentingan yang digambarkan sebagai sumbu Y dan atribut kinerja yang digambarkan sebagai sumbu X. Analisis kuadran dihitung dengan persamaan [24]:

$$\bar{X} = \sum_{i=1}^k \frac{Wi.Xi}{K} \quad (4)$$

$$\bar{Y} = \sum_{i=1}^k \frac{Wi.Yi}{K} \quad (5)$$

Keterangan:

\bar{X} = Rata-rata skor kinerja

\bar{Y} = Rata-rata skor kepentingan

$Wi.Xi$ = Skor kinerja

$Wi.Yi$ = Skor kepentingan

K = Jumlah pertanyaan dalam kuesioner

5. Mengkategorikan hasil perhitungan setiap indikator ke dalam empat kuadran *IPA* seperti pada Gambar 2.2 [12].



Gambar 2. 2 Diagram *Cartesius IPA* [12]

Penjabaran setiap kuadran diagram *cartesius IPA* adalah sebagai berikut [12]:

- Kuadran I menunjukkan indikator yang perlu diprioritaskan oleh tingkat manajemen karena tingkat kepentingannya tinggi sedangkan tingkat kepuasan kinerjanya rendah;
- Kuadran II mengidentifikasi area yang harus dipertahankan karena kepentingannya tinggi, demikian pula dengan tingkat kepuasan kinerjanya.
- Kuadran III mengidentifikasi area dengan prioritas rendah karena tingkat kepentingan dan kinerjanya rendah. Beberapa indikator yang ada di kuadran ini kurang relevan dengan pengguna, sehingga peningkatan indikator dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruh yang dirasakan pengguna sangat kecil.
- Kuadran IV diklasifikasikan sebagai area berlebihan karena ada karakteristik yang tidak vital bagi konsumen tetapi dijalankan dengan sangat baik oleh perusahaan. Karena tingkat kepentingannya rendah dan tingkat kepuasan terhadap kinerjanya tinggi, maka hal itu bukan merupakan prioritas untuk ditingkatkan [12].

2.2.5 Gap Analysis

Analisis kesenjangan juga menentukan cara untuk menurunkan kesenjangan atau meningkatkan kinerja yang diinginkan di masa mendatang [25]. Analisis kesenjangan diukur menggunakan persamaan [26]:

$$Q_i = W_i.X_i - W_i.Y_i \quad (6)$$

Keterangan:

Q_i = Tingkat kesenjangan

$W_i.X_i$ = Skor kinerja

$W_i.Y_i$ = Skor kepentingan

Tingkat kesenjangan yang baik ditunjukkan dengan nilai $Q_i \geq 0$ atau positif, yang menunjukkan kualitas kinerja sesuai dengan kualitas yang diharapkan pengguna. Jika Q_i bernilai negatif, maka pengguna dianggap tidak puas dengan layanan tersebut [26].