BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengimplementasian Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di seluruh Indonesia mengacu pada landasan hukum nasional, khususnya UU No. 20 Tahun 2023 yang membahas tentang ASN dan menetapkan ketentuan tata kelola ASN secara menyeluruh, termasuk aspek manajemen kepegawaian berbasis sistem informasi (UU No. 20 Tahun, 2023). Pada tingkat implementasi teknis, pengelolaan SIMPEG juga didukung melalui Permendagri Nomor 125 Tahun 2017 (Permendagri Nomor 125 Tahun, 2017) yang menjadi dasar bagi pemerintah daerah dalam pengelolaan data kepegawaian.

Pemerintah Kabupaten Boalemo telah menerapkan penggunaan SIMPEG sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas layanan kepegawaian sehingga berjalan lebih optimal, efisien, dan akurat. Selain itu, SIMPEG berfungsi sebagai sarana pendukung bagi para pimpinan dalam mengambil keputusan strategis yang terkait dengan pengelolaan dan pengembangan ASN. SIMPEG juga dirancang sebagai basis data terpusat yang menyatukan berbagai data kepegawaian, mencakup riwayat pendidikan, kepangkatan, posisi jabatan, dan informasi penghasilan yang membuat pengelolaan informasi lebih terstruktur dan mudah diakses. Dalam konteks sistem informasi modern, tingkat kepuasan pengguna sistem merupakan tolok ukur kunci dalam mengevaluasi suksenya penerapan suatu sistem informasi, megingat hal ini memiliki keterkaitan erat dengan adopsi dan pemanfatan sistem secara berkelanjutan (Amin et al., 2024).

Idealnya SIMPEG harus mampu menyediakan informasi akurat serta mudah digunakan oleh ASN khusunya yang ada di Kabupaten Boalemo. Namun, fakta dilapangan menunjukan adanya kondisi dalam penggunaan SIMPEG masih sering mengalami gangguan teknis yaitu halaman login sering error dan upload dokumen prosesnya lambat. Hal tersebut sangat berpengaruh pada pelayanan administrasi kepegawaian.

Kondisi di Kabupaten Boalemo ini menunjukkan bahwa implementasi SIMPEG belum sepenuhnya sejalan dengan standar kinerja yang seharusnya dicapai, terlihat dari berbagai kendala teknis yang dialami pengguna.

Sehubungan dengan hal tersebut maka evaluasi terhadap kepuasan pengguna menjadi langkah penting dalam mengidentifikasi kualitas sebuah sistem informasi. Kesenjangan ini berdampak pada penurunan efektivitas layanan serta menurunnya kepercayaan pengguna terhadap sistem (Jannah et al., 2023).

Berbagai pendekatan evaluatif dalam kajian sistem informasi telah banyak dikembangkan, seperti *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menitikberatkan pada persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan, model keberhasilan DeLone dan McLean yang bersifat multidimensi, *SERVQUAL* yang berorientasi pada kesenjangan antara ekspektasi dan realita layanan, serta *UTAUT* yang memadukan aspek sosiokontekstual dalam penerimaan teknologi. Meskipun masing-masing kerangka memiliki keunggulan spesifik, studi ini secara khusus mengadopsi instrumen *End User Computing Satisfaction (EUCS)* mengingat relevansinya lebih tinggi dengan karakteristik sistem dan fokus penelitian.

Penerapan *EUCS* didasari oleh beberapa pertimbangan strategis yang erat kaitannya dengan kebutuhan evaluasi SIMPEG yaitu instrumen ini menempatkan pengguna langsung (*end-user*) dalam hal ini Kasubag Umum dan Kepegawaian sebagai subjek utama penilaian, sesuai dengan peran mereka dalam operasionalisasi sistem sehari-hari.

Dimensi yang dikaji (*content, accuracy, format, ease of use,* dan *timeliness*) mampu merepresentasikan aspek-aspek vital dalam sistem administrasi kepegawaian, mulai dari kelengkapan dan akurasi data, tata letak antarmuka, kemudahan navigasi, hingga kecepatan akses informasi. Pendekatan ini dinilai lebih efisien untuk penelitian deskriptif dengan jumlah responden terbatas (31 orang) karena tidak mensyaratkan pemodelan variabel perantara yang rumit atau pengumpulan data bertahap serta keluaran berupa skor kuantitatif per dimensi memberikan dasar berbasis data lapangan yang konkret bagi Pemerintah Kabupaten Boalemo untuk menentukan prioritas perbaikan sistem secara terarah.

Model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* masih banyak diadopsi pada penelitian terbaru karena mampu mengukur kepuasan pengguna berdasarkan dimensi *content, accuracy, format, ease of use,* dan *timeliness.* Studi empiris menunjukkan bahwa model ini tetap relevan dalam mengevaluasi berbagai sistem informasi modern, termasuk sistem berbasis layanan publik dan pendidikan digital (Padalia & Natsir, 2022).

Dalam kerangka evaluasi sistem informasi, kepuasan pengguna menjadi parameter kesuksesan implementasi karena berkaitan langsung dengan adopsi berkelanjutan dan efisiensi birokrasi (Amin et al., 2024). Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dipilih karena telah terbukti relevan dalam mengukur kualitas sistem dari lima aspek kunci yaitu *content, accuracy, format, ease of use,* dan *timeliness*. Meskipun instrumen ini awalnya diperkenalkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988), validitas kelima dimensinya terus dikonfirmasi dan diadaptasi dalam penelitian kontemporer untuk evaluasi sistem informasi modern (Fajrin Marpaung et al., 2025).

Penelitian ini mengisi kesenjangan berdasarkan temuan dilapangan dengan mengevaluasi SIMPEG di lingkungan pemerintahan daerah yang memiliki karakteristik beban kerja, kompetensi digital, dan budaya organisasi yang berbeda dibandingkan sektor swasta atau akademik (Santi & Murjani, 2023). Studi pada konteks daerah menunjukkan bahwa optimalisasi SIMPEG sangat bergantung pada kesiapan sumber daya dan adaptasi pengguna, sehingga apabila permasalahan implementasi tidak segera dianalisis, akan berdampak pada menurunnya kualitas layanan kepegawaian dan menghambat transformasi digital pelayanan publik.

Sejalan dengan urgensi tersebut, penelitian ini bertujuan mengukur kepuasan pengguna SIMPEG melalui instrumen *EUCS* untuk menghasilkan gambaran objektif berdasarkan fakta dilapangan mengenai kinerja sistem dan memberikan masukan perbaikan yang tepat guna.

1.2. Rumusan Masalah

Mengacu pada uraian yang telah dijabarkan, masalah yang dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap SIMPEG jika ditinjau dari dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (*EUCS*)?
2. Dimensi manakah yang memperoleh skor tertinggi dan terendah dalam persepsi pengguna SIMPEG di lingkungan Pemerintah Kabupaten Boalemo?

1.3. Ruang Lingkup Masalah

Penelitian ini difokuskan pada analisis kepuasan pengguna terhadap SIMPEG sebagai sistem penunjang layanan administrasi kepegawaian. Ruang lingkup penelitian dibatasi untuk memastikan kajian yang dilakukan bersifat terarah, mendalam, dan selaras dengan tujuan penelitian, yaitu:

1. Penelitian ini hanya mencakup evaluasi kepuasan pengguna menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (*EUCS*) dengan lima dimensi: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.
2. Subjek penelitian dibatasi pada Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Boalemo yang memanfaatkan SIMPEG dalam aktivitas kerja sehari-hari.
3. Penelitian ini tidak mencakup aspek pengembangan perangkat lunak, perancangan sistem, maupun analisis teknis mendalam terkait infrastruktur teknologi SIMPEG.
4. Fokus penelitian hanya pada evaluasi dari sisi pengguna sebagai dasar untuk memberikan rekomendasi perbaikan terhadap kualitas sistem dan layanan yang dihasilkan.
5. Google Forms dimanfaatkan sebagai media distribusi kuesioner daring dalam rangka penghimpunan data penelitian.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap SIMPEG berdasarkan lima dimensi *End User Computing Satisfaction* (*EUCS*), yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.
2. Mengidentifikasi dimensi *EUCS* yang memperoleh skor tertinggi dan terendah sebagai landasan rekomendasi perbaikan kualitas SIMPEG di lingkungan Pemerintah Kabupaten Boalemo.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis :

   Menjadi referensi akademik dan menambah wawasan mengenai penggunaan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* untuk mengukur kepuasan pengguna pada SIMPEG di sektor publik.

2. Manfaat praktis :

   Memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan kualitas layanan kepegawaian berbasis digital melalui evaluasi sistem yang berorientasi pada kepuasan pengguna yang dapat dimanfaatkan oleh instansi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan administrasi kepegawaian melalui perbaikan kualitas SIMPEG.