BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya inovasi teknologi informasi di era digital telah mengubah berbagai proses kerja di sektor publik, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Penerapan teknologi informasi dalam sektor pemerintahan merupakan langkah strategis untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, efisien, dan efektif. Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan adalah penggunaan sistem informasi berbasis digital dalam pengelolaan administrasi pemerintahan dan pelayanan kepegawaian.

Penerapan konsep *e-government* menjadi langkah yang banyak dilakukan instansi pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan. Melalui *e-government*, proses pelayanan administrasi yang sebelumnya dilakukan secara konvensional mulai bertransformasi ke dalam sistem yang didukung oleh teknologi informasi. Transformasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, meningkatkan ketepatan pengolahan data, serta mempermudah akses informasi bagi pengguna layanan. Dalam konteks pemerintahan, sistem informasi kepegawaian menjadi salah satu bagian penting karena berfungsi sebagai sarana pengelolaan sumber daya manusia aparatur negara.

Dalam sistem pemerintahan, Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliku peranan penting karena menjadi sumber daya utama dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan dan penyediaan layanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan data dan administrasi ASN perlu dilakukan secara profesional dan terintegrasi. Badan Kepegawaian Negara merupakan lembaga pemerintah yang bertugas di bidang manajemen aparatur sipil negara. Pengembangan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) diinisiasi oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN) sebagai platform terintegrasi untuk mengelola data dan proses administrasi kepegawaian secara nasional.

Di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gorontalo, pengelolaan sistem informasi kepegawaian dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Gorontalo sebagai instansi yang menjadi pusat pengelolaan data kepegawaian ASN. BKPSDM memiliki peran penting dalam mengelola dan mengembangkan pelayanan administrasi kepegawaian, termasuk dalam penggunaan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN). Penerapan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) diharapkan mampu membantu proses administrasi menjadi lebih cepat, tertib, dan terintegrasi sehingga pelayanan kepegawaian dapat berjalan lebih optimal.

Namun demikian, dalam implementasinya masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi pengguna sistem. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di BKPSDM Kabupaten Gorontalo, ditemukan bahwa sistem terkadang mengalami penurunan performa ketika diakses oleh banyak pengguna secara bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan proses akses sistem menjadi lambat, sehingga pengguna memerlukan waktu lebih lama dalam melakukan penginputan maupun pengecekan data ASN. Selain itu, ditemukan pula adanya data pada sistem yang belum diperbarui sesuai kondisi terbaru, sehingga menyebabkan ketidaksesuaian informasi dalam proses administrasi kepegawaian.

Permasalahan tersebut perlu menjadi perhatian karena dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gorontalo. Sistem informasi yang mengalami keterlambatan akses maupun ketidaksesuaian data dapat menghambat proses kerja pegawai, menurunkan efisiensi pelayanan, serta berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pengelolaan data ASN. Kondisi ini juga dapat mempengaruhi kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem, terutama pada saat proses pelayanan dilakukan dalam waktu yang bersamaan oleh banyak pengguna.

Dalam konteks sistem informasi, kualitas penggunaan sistem dapat ditinjau melalui aspek *usability*. *Usability* merupakan konsep yang digunakan untuk menilai tingkat kemudahan, efektivitas, dan kenyamanan suatu sistem ketika digunakan oleh pengguna dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya. Sistem yang memiliki tingkat *usability* yang tinggi akan memudahkan pengguna dalam memahami cara kerja dan alur penggunaan sistem, sehingga proses penyelesaian tugas dapat dilakukan secara lebih efisien, tepat, dan cepat, mempermudah

proses pekerjaan, serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan selama penggunaan sistem.

Evaluasi *usability* menjadi penting dilakukan sebagai bagian dari upaya pengembangan dan perbaikan sistem secara berkelanjutan. Melalui evaluasi *usability*, pengelola sistem dapat mengetahui kendala yang dirasakan pengguna serta memperoleh masukan untuk meningkatkan kualitas sistem informasi yang digunakan. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan dalam mengukur *usability* sistem adalah *System Usability Scale* (SUS). Metode SUS merupakan instrumen pengukuran *usability* yang praktis, mudah digunakan, dan mampu memberikan gambaran mengenai tingkat kemudahan penggunaan sistem berdasarkan pengalaman dan persepsi pengguna. Penelitian terkait *usability* sistem informasi telah banyak dilakukan, baik di sektor swasta maupun pemerintahan. Salah satunya peneliltian dilakukan oleh Sukma, dkk (2023) terkait pengukuran *usability* Sistem Informasi Manejemn BAZNAS (SIMBA). Penelitian lainnya dilakukan oleh Arjiansa dan Sutabri (2023) terkait pengukuran tingkat kemudahan pegawai terhadap layanan aplikasi SIMRS pada RSUD Sekayu. Huda, dkk (2023) juga menggunakan metode SUS (*System Usability Scale*) untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi shopee. Hasil dari berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa aspek *usability* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap suatu sistem. Oleh karena itu, evaluasi *usability* menjadi aspek yang penting guna mengetahui sejauh mana sistem informasi yang diterapkan dapat memberikan manfaat yang optimal bagi penggunanya.

Penelitian ini diharapkan dapat mengukur tingkat *usability* sistem SIASN, mengkaji berbagai hambatan yang dihadapi oleh pengguna, serta merekomendasikan perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas sistem informasi tersebut. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan sistem informasi ASN dapat menjadi lebih mudah digunakan, lebih efisien, serta dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengguna. Disamping itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi pihak pengelola sistem dalam melakukan pengembangan dan perbaikan sistem secara kontinyu. Atas dasar latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"*Usability* Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS) Di BKPSDM Kabupaten Gorontalo."**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apa saja kendala yang dihadapi pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut?
2. Bagaimana tingkat *usability* sistem informasi ASN di BKPSDM Kabupaten Gorontalo?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan sistem berdasarkan hasil evaluasi *usability*?

1.3 Ruang Lingkup Masalah:

1. Penelitian ini berfokus pada Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) yang digunakan di Pemerintah Kabupaten Gorontalo.
2. Penelitian dilakukan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Gorontalo sebagai instansi pengelola sistem informasi kepegawaian.
3. Evaluasi sistem hanya difokuskan pada aspek *usability*, yang meliputi efektivitas, efisiensi, kemudahan penggunaan, dan kepuasan pengguna terhadap sistem.
4. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna sistem informasi ASN di BKPSDM Kabupaten Gorontalo
5. Metode pengukuran yang digunakan adalah *System Usability Scale* (SUS).

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi kendala atau permasalahan yang dialami pengguna dalam menggunakan sistem informasi ASN.
2. Untuk mengetahui tingkat *usability* sistem informasi ASN pada BKPSDM Kabupaten Gorontalo.
3. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan terhadap sistem agar lebih mudah digunakan dan lebih efektif.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi akademik yang berkaitan dengan ilmu Sistem Informasi. Penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai evaluasi *usability* pada sistem informasi, secara khusus dalam ranah sistem informasi pemerintahan. Disamping itu, penelitian ini diharapkan dapat

menjadi acuan literatur bagi penelitian berikutnya yang membahas pengukuran tingkat *usability* menggunakan metode tertentu seperti *System Usability Scale* (SUS).

Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat konsep-konsep *usability* yang meliputi aspek kemudahan penggunaan ,efisiensi, dan efektivitas serta kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem informasi. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam pengembangan teori maupun model evaluasi *usability* yang lebih baik di masa depan.

2. Manfaat Praktis
    a. Bagi Pemerintah Kabupaten Gorontalo

        Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi yang konstruktif bagi Pemerintah Kabupaten Gorontalo, khususnya instansi yang mengelola sistem informasi kenaikan pangkat ASN. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat *usability* sistem yang sedang digunakan, sehingga pihak instansi dapat melakukan perbaikan dan pengembangan sistem secara lebih tepat sasaran. Selain itu, dengan adanya evaluasi *usability*, diharapkan sistem informasi yang digunakan dapat menjadi lebih efektif, efisien, dan mudah digunakan oleh ASN, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian secara keseluruhan.

    b. Bagi Pengguna Sistem (ASN)

        Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi ASN sebagai pengguna sistem, yaitu dengan adanya peningkatan kualitas sistem informasi yang lebih mudah dipahami dan digunakan. Sistem yang memiliki tingkat *usability* yang baik akan membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat, mengurangi kesalahan dalam penginputan data, serta meningkatkan kenyamanan dalam penggunaan sistem. Dengan demikian, ASN dapat lebih fokus pada tugas dan tanggung jawabnya tanpa mengalami hambatan teknis dalam penggunaan sistem informasi.

    c. Bagi Peneliti

        Penelitian ini berguna untuk peneliti sebagi media pembelajaran untuk memperluas ilmu pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan

penelitian ilmiah, khususnya dalam bidang evaluasi sistem informasi. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana untuk mengimplementasikan ilmu yang telah dipelajari selama masa studi ke dalam kasus nyata di lingkungan pemerintahan.

d. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan dasar atau literatur bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa, terutama dalam bidang evaluasi *usability* sistem informasi. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian ini dengan mengadopsi metode penelitian yang berbeda, melibatkan objek penelitian yang lebih beragam, atau menggunakan pendekatan yang lebih mendalam guna memperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif dan memperkaya kajian terkait topik yang diteliti.