

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan salah satu negara dengan tingkat populasi penduduk terbesar di dunia. Jumlah penduduk tersebut tersebar hampir di seluruh wilayah Indonesia, terutama Pulau Jawa, Sumatra, Sulawesi, Kalimantan dan Papua. Sekitar 60% penduduk Indonesia berada di Pulau Jawa dan 40% tersebar di seluruh Pulau yang ada di Indonesia. Banyaknya jumlah penduduk yang ada di Indonesia menjadikan Pemerintah Indonesia harus banyak membentuk wilayah satuan kerja yang terpadu untuk menjangkau setiap lapisan masyarakat dalam hal pelayanan terhadap masyarakat. Kaitannya dengan pemerintahan, keberadaan pemerintah daerah dilandasi oleh ketentuan UUD 1945 Pasal 18 ayat 1 yang menyatakan, bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap provinsi, kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintah daerah, yang diatur di dalam undang-undang.

Pemerintah daerah dibedakan antara pemerintah daerah provinsi dan pemerintah daerah kabupaten dan kota (Pasal 3 UU No. 32 Tahun 2004). Selanjutnya di dalam pemerintahan daerah pasti memiliki berbagai macam kewenangan daerah yang dibuat. Kewenangan dalam pelaksanaan otonomi daerah diatur dalam Undang-Undang nomor 22 tahun 1999 tentang pemerintahan daerah yang selanjutnya disempurnakan dalam Undang-

Undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, adalah sebagai berikut :

“Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan”

Selanjutnya di dalam otonomi daerah memiliki program kerja yang telah direncanakan. Setiap program kerja yang dibuat oleh pemerintah daerah memiliki limit atas penggunaan anggaran yang telah direncanakan, sehingga pemerintah dapat mengalokasikan anggaran sesuai kebutuhan masing-masing program dan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Anggaran merupakan suatu hal yang paling penting di dalam proses kinerja pemerintahan. Dengan adanya anggaran maka tujuan setiap instansi sektor publik akan tercapai dan terpenuhi. Sebaliknya, jika semua sektor publik yang ada di dalam pemerintahan tidak ada rancangan anggaran yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan, maka akan menghambat kinerja suatu Instansi sektor publik tersebut.

Sesuai dengan visi BPKP sebagai auditor presiden yang responsif, interaktif dan terpercaya untuk mewujudkan akuntabilitas keuangan negara yang berkualitas dalam mentransformasikan manajemen pemerintahan menuju pemerintahan yang baik dan bersih serta sesuai amanat PP 60 tahun 2008 pasal 59 ayat (2) dan Inpres Nomor 4 Tahun 2011, BPKP, dalam hal ini Deputi Pengawasan Bidang Penyelenggaraan Keuangan Daerah, memandang perlu untuk memfasilitasi pemerintah daerah dalam mempersiapkan aparatnya menghadapi perubahan, mendorong pelaksanaan

tata kelola keuangan daerah sesuai dengan peraturan yang berlaku, efisien, efektif, transparan, akuntabel, dan auditabel. Hal ini penting guna meningkatkan kualitas Laporan Keuangan pemerintah daerah menuju terwujudnya *good governance*.

Menurut *Government Accounting Standard Board* (GASB) anggaran dapat didefinisikan sebagai berikut: “Anggaran merupakan rencana operasi keuangan daerah, yang mencakup estimasi yang diusulkan, dan sumber pendapatan yang diharapkan untuk membiayai dalam periode tertentu”. Dalam kaitannya dengan sistem penganggaran, banyak kabupaten dan kota yang ada di Indonesia masih menerapkan sistem konvensional di dalam proses perancangannya yaitu dengan sistem manual, sehingga menyita waktu dan banyak pihak dalam proses perancangannya. Pada masa sekarang ini sistem konvensional sudah seharusnya ditingkatkan menjadi sistem yang lebih baik dan sistematis yang terdapat di dalam suatu aplikasi yang disebut Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA).

Penganggaran di dalam SIMDA merupakan sistem perencanaan anggaran menggunakan teknologi elektronik komputerisasi yang terintegrasi dengan pusat server, yang dapat saling mengawasi antar pihak yang terkait serta menunjuk siapa yang memiliki kewenangan dalam hal otorisasi jika terjadi revisi penganggaran, sehingga dapat dipertanggungjawabkan serta tercipta suatu sistem transparansi yang lebih baik dari sistem konvensional. Selanjutnya SIMDA digunakan juga untuk kegiatan pengelolaan Barang Milik Daerah (BMD) dan sistem penggajian untuk para Pegawai Negeri

Sipil (PNS), sehingga proses pelaksanaan kerja di pemerintahan daerah menjadi lebih efisien. Kaitannya dengan teknologi, pemerintah mengeluarkan PP nomor 56 tahun 2005 pasal 1 ayat 15 tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah yang isinya sebagai berikut:

“Sistem Informasi Keuangan Daerah selanjutnya disingkat SIKD adalah suatu sistem yang mendokumentasikan, mengadministrasikan, serta mengolah data pengelolaan keuangan daerah dan data terkait lainnya menjadi informasi yang disajikan kepada masyarakat dan sebagai bahan pengambilan keputusan dalam rangka perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan pertanggungjawaban pemerintah daerah”

Penerapan SIMDA ini diharapkan dapat mengoptimalkan anggaran yang telah dibuat agar efisiensi anggaran dapat terukur dengan jelas, yang dapat membantu meringankan pekerjaan dari masing-masing sektor publik yang ada. Dengan tingkat efisiensi yang tinggi ini maka banyak kegiatan yang menggunakan anggaran dapat terlaksana dengan baik karena penggunaan anggaran yang tepat dan mengeliminasi kegiatan-kegiatan yang tidak bersifat penting dan tidak jelas manfaat yang diberikan.

Menurut Novian (2016), secara historis sistem informasi dikatakan gagal karena kegagalan itu berasal dari sistemnya sendiri. Saat ini dengan teknologi sistem informasinya yang sudah maju dan berkembang, masih banyak sistem informasi gagal diterapkan. Hal ini disebabkan karena kegagalan dari aspek perilaku (*behavior*) dari penggunanya. Banyak sistem informasi gagal karena pada saat dioperasikan sistem ini tidak benar-benar diterima oleh penggunanya. DeLone dan McLean (1992) menjelaskan tentang penelitian kesuksesan sistem informasi sebagai berikut :

“Ada enam model cara pengukuran di dalam kesuksesan sistem informasi. Keenam pengukuran dari model ini adalah kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), pemakaian (use), kepuasan pemakai (user satisfaction), dampak individual (individual impact), dan dampak organisasi (organization impact). Kualitas sebuah sistem informasi merupakan sebuah unsur yang sangat penting, karena jika sistem informasi yang dipakai baik dan berkualitas, maka para pengguna sistem informasi tersebut merasa puas”

Penelitian yang telah dilakukan Dewi (2014) menunjukkan hasil kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan aplikasi SIMDA berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik sistem informasi yang dijalankan dan digunakan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna akhir sistem tersebut. Dalam penelitian yang akan dilakukan ini, peneliti akan mendeskripsikan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan secara lengkap berdasarkan fenomena yang akan diteliti, sehingga akan menjadi lebih kompleks permasalahan yang terjadi terkait dengan tingkat kepuasan pengguna SIMDA.

Kaitannya dengan kota yang telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA), kondisi SIMDA di Kabupaten Mukomuko, Bengkulu sebagai contoh. Kabupaten Mukomuko, Bengkulu sudah menerapkan SIMDA dalam perancangan anggaran, pengelolaan Barang Milik Daerah (BMD), serta proses penggajian disektor publiknya. Dengan menerapkan sistem SIMDA tersebut Pemerintah Kabupaten Mukomuko dapat menghemat anggaran yang cukup besar, karena memangkas kegiatan yang dinilai hanya menghabiskan anggaran tanpa ada manfaat yang dapat

dirasakan. Hal ini menandakan bahwa sebenarnya banyak kegiatan yang menggunakan anggaran yang semestinya tidak perlu dilakukan, karena manfaat yang diberikan bukan untuk kepentingan umum melainkan hanya untuk kepentingan pribadi.

Dengan adanya SIMDA ini maka kegiatan yang dilaksanakan diharapkan akan berdampak positif bagi setiap masyarakat yang terdapat dalam wilayah pemerintah daerah tersebut dan dapat menghasilkan produk yang lebih berkualitas serta menghasilkan laporan keuangan yang baik dan handal. Namun tidak mudah bagi Pemerintah Kabupaten Mukomuko untuk mengimplementasikan SIMDA ini, karena terdapat berbagai faktor tertentu yang dapat menjadi kendala terlaksananya SIMDA ini dengan baik terutama dengan latar belakang pendidikan sumber daya yang tidak sesuai dengan bidangnya serta kaitannya dengan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan dari SIMDA sendiri.

Penelitian yang akan dilakukan ini merupakan replikasi dari penelitian Novian (2016) dengan instrumen kepuasan pengguna sistem informasi yang menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian tersebut adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti mencoba untuk kembali melakukan penelitian yang dilakukan oleh Novian (2016), dengan populasi dan sampel yang berbeda, serta wilayah sektor publik yang berbeda.

Dari berbagai permasalahan diatas banyak masalah terkait dengan kualitas sistem dan kualitas informasi yang mungkin terjadi didalam penerapan SIMDA ini khususnya penerapan yang dilakukan di pemerintahan daerah tingkat kabupaten dan kota. Hal ini menjadikan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan dari penerapan SIMDA di pemerintahan daerah terhadap tingkat kepuasan pengguna SIMDA, maka dari itu peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Pada Pemerintah Kabupaten Mukomuko, Bengkulu”**

B. Batasan Masalah Penelitian

Atas pertimbangan keterbatasan waktu dan pengetahuan peneliti, maka peneliti akan membatasi masalah terkait dengan apa yang akan diteliti yaitu membatasi masalah yang hanya dapat berkontribusi pada Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan, serta penelitian ini hanya dilakukan di Kabupaten Mukomuko Provinsi Bengkulu.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan di atas, maka dalam penelitian ini terdapat beberapa rumusan masalah dari hasil penjabaran kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SIMDA. Adapun rumusan masalah yang diteliti sebagai berikut :

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIMDA ?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIMDA ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIMDA ?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh positif dari kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SIMDA
2. Untuk menguji pengaruh positif dari kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SIMDA
3. Untuk menguji pengaruh positif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna SIMDA

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi Akademisi, penelitian ini dapat dijadikan referensi tambahan atau juga dapat dijadikan sebagai bahan pengembangan penelitian yang

berkenaan dengan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna SIMDA.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Masyarakat, penelitian ini dapat menambah terkait dengan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan dari aplikasi SIMDA. Masyarakat dapat menilai kualitas kerja instansi sektor publik serta sebagai kontrol kinerja suatu instansi sektor publik melalui aplikasi SIMDA.
- b. Bagi Pemerintah Daerah, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pemerintah daerah terkait dengan SIMDA agar dapat lebih terus ditingkatkan lagi.
- c. Bagi Universitas, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai literatur pengembangan perpustakaan universitas.
- d. Bagi Peneliti, adanya penelitian ini maka diharapkan pengetahuan peneliti semakin meningkat. Serta peneliti juga dapat mengetahui kaitanya dengan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna SIMDA.