

# TINGKAT KEMATANGAN E-GOVERNMENT RSUD WANGAYA MENGUNAKAN SPBE 2018

I Gede Indra Suwardika<sup>1)</sup> Gede Rasben Dantes<sup>2)</sup> Gede Indrawan<sup>3)</sup>

Program Magister Ilmu Komputer<sup>1) 2) 3)</sup>

Universitas Pendidikan Ganesha, Denpasar, Bali<sup>1) 2) 3)</sup>

indrasuwardika@gmail.com<sup>1)</sup> rasben.dantes@undiksha.ac.id<sup>2)</sup> gindrawan@undiksha.ac.id<sup>3)</sup>

## ABSTRACT

*E-government is one of the government's efforts to manage information in the bureaucracy using information technology. Information technology has been implemented in almost all government agencies aimed at reducing costs and time, minimizing corruption in providing services, work effectiveness, transparency, and accountability. E-Gov implementation must be evaluated periodically to find out the level of success and development of e-gov that has been implemented whether it has been running optimally. This research aims to determine the level of e-gov maturity that has been carried out in Wangaya District Hospital. This study uses a mix method that combines qualitative and quantitative methods with 5 respondents selected based on their capabilities. Data collection is done by Participant Observation, interviews, documentation, and questionnaires. Data collection by questionnaire addressed to the management in the general directorate in charge of information technology issues in RSUD Wangaya. Management maturity level analysis uses the 2018 SPBE standard seen in terms of indicators, aspects, and domains. Based on the analysis of the process capability maturity level and the analysis of the capability maturity level, a gap level value will be obtained which will be analyzed using Importance Performance Analysis (IPA). The results of the IPA will be a reference for making recommendations that will be proposed to management to make improvements on implementation of e-government in RSUD Wangaya.*

**Keywords:** Maturity, E-government, SPBE 2018

## ABSTRAK

E-government merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mengelola informasi dalam birokrasi dengan menggunakan teknologi informasi. Teknologi informasi telah dilaksanakan hampir diseluruh instansi pemerintah bertujuan untuk mengurangi biaya dan waktu, meminimalkan korupsi dalam memberikan pelayanan, efektivitas kerja, transparansi, dan akuntabilitas. Implementasi e-gov harus dievaluasi secara berkala agar mengetahui tingkat keberhasilan dan perkembangan e-gov yang telah dilaksanakan apakah sudah berjalan maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kematangan e-gov yang telah dilakukan di RSUD Wangaya. Penelitian ini menggunakan *mix method* yang menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif dengan 5 responden yang dipilih berdasarkan kapabilitas yang dimiliki. Pengumpulan data dilakukan dengan cara *Participant Observation*, wawancara, dokumentasi, dan kuisioner. Pengumpulan data dengan kuisioner ditujukan kepada pihak manajemen di direktorat umum yang mengurus masalah teknologi informasi di RSUD Wangaya. Analisis tingkat kematangan manajemen menggunakan standarisasi SPBE 2018 yang dilihat dari segi indikator, aspek, dan domain. Berdasarkan analisis tingkat kematangan kapabilitas proses dan analisis tingkat kematangan kapabilitas fungsi akan didapatkan nilai tingkat kesenjangan yang akan dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil IPA akan menjadi acuan dibuatnya rekomendasi yang akan diusulkan kepada pihak manajemen untuk melakukan perbaikan terhadap implementasi e-government di RSUD Wangaya.

**Kata Kunci :** Tingkat kematangan, E-government, SPBE 2018

## PENDAHULUAN

E-Government merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah dibidang pengelolaan informasi dalam birokrasi dengan menggunakan Teknologi Informasi (TI). Teknologi informasi menjadi tulang punggung pemerintah dalam menjalankan tugas dan tujuannya. Teknologi informasi berupa komputerisasi di lembaga pemerintah dimulai sejak dikeluarkannya Keputusan Presiden No. 5 tahun 2000, tentang dibentuknya Badan Koordinasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia gugus tugas nasional berfungsi untuk meningkatkan penggunaan media elektronik untuk memfasilitasi fungsi pemerintah, hubungan, interaksi, dan transaksi [1].

Implementasi e-government (e-Gov) telah diterapkan oleh sebagian besar organisasi pemerintah, dan perkembangannya semakin cepat sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Gov dan diterbitkannya Perpres No. 95/2018 yang sekaligus menandai perwujudan reformasi birokrasi dan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan pelayanan publik agar efektif dan efisien.

E-gov merupakan upaya pemerintah untuk mengurangi biaya dan waktu, memperkecil kemungkinan adanya praktik korupsi di dalam proses pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Penggunaan sistem informasi/teknologi informasi di rumah sakit diharapkan rumah sakit mampu meningkatkan efisiensi biaya, efektivitas kerja, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya merupakan rumah sakit milik pemerintah kota Denpasar yang berdiri sejak tahun 1921 dan saat ini RSUD Wangaya merupakan rumah sakit pemerintah yang berstatus sebagai rumah sakit tipe B pendidikan yang sudah mulai mengimplementasikan e-Gov dalam wujud teknologi informasi yang dilakukan sejak tahun 2007 yaitu sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dan infrastruktur teknologi informasi yang dibangun secara bertahap hingga saat ini.

Sejak diimplementasikannya e-Gov di rumah sakit Wangaya, sampai saat ini belum pernah dilakukan evaluasi sehingga manajemen tidak mengetahui tingkat keberhasilan implementasi e-Gov di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya. Evaluasi terhadap implementasi e-gov yang selama ini dilaksanakan di RSUD Wangaya dapat dijadikan sumber pertimbangan untuk pengembangan sistem informasi / teknologi informasi rumah sakit kedepannya dan dapat digunakan sebagai acuan arah perkembangan E-Gov akan menjadi lebih jelas dan terukur apabila sudah disesuaikan dengan standar nasional yang sudah ditetapkan pemerintah.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Sistem Informasi/Teknologi Informasi

Teknologi Informasi adalah seperangkat alat yang membantu pekerjaan dalam bentuk informasi serta membantu melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan pemrosesan informasi [2]. Teknologi informasi memiliki 3 komponen, yaitu [3]: Hardware (perangkat fisik yang membangun sebuah teknologi informasi), software (perangkat lunak yang mengontrol semua perangkat keras, sehingga semua perangkat keras bekerja dengan kompak sebagai suatu system yang utuh), dan brainware (user yang menggunakan hardware atau software).

Sistem Informasi merupakan cara menerapkan dan membangun teknologi informasi yang telah dikembangkan kedalam suatu bisnis agar bisnis menjadi lebih efektif dan efisien [3]. Informasi merupakan sebuah data yang diolah menjadi bentuk yang memiliki nilai dan arti yang bermanfaat bagi user. Sistem informasi memiliki 4 komponen, yaitu [3]: Input (tahap pengumpulan data yang akan diolah menjadi sebuah informasi yang bermanfaat), process (mengubah data yang telah dikumpulkan menjadi informasi), output (hasil dari hasil proses data dan siap digunakan sebagai informasi bagi user), feedback (output yang diberikan oleh user yang telah menerima informasi yang telah diproses, mengenai bagaimana informasi tersebut bermanfaat).

**E-Government**

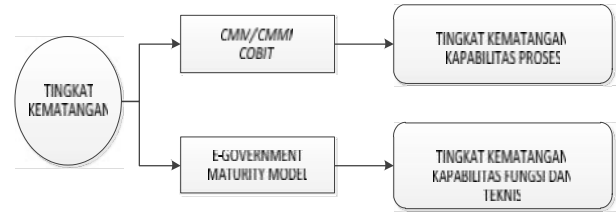
E-government merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*Information, Communication and Technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta stafnya [4]. Penggunaan E-government dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada warganya. Dengan konsep pengembangan menyangkut hubungan Government to Government (G2G), Government to Business (G2B) dan Government to Citizens (G2C).

Diterapkannya konsep e-Government bagi suatu negara akan memberikan beberapa manfaat seperti memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah dalam hal kinerja efektivitas dan efisien, peningkatan transparansi, akuntabilitas dan kontrol dalam menyelenggarakan pemerintahan serta mengurangi secara signifikan total biaya yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya, meningkatkan peluang pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru, menciptakan lingkungan masyarakat baru yang mampu dengan cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi, memberdayakan masyarakat dan berbagai pihak lainnya sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis [5].

Konsep E-Government disebut juga teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dalam pelaksanaan sistem elektronik dalam pelayanan publik dan administrasi pemerintahan yang disebut Sistem Elektronik Pemerintahan (SEP) sedangkan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 SEP disebut Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) [6].

**Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) 2018**

Kerangka kerja (framework) yang mampu mengukur derajat pengembangan SPBE ditinjau dari tahapan kapabilitas proses dan kapabilitas fungsi teknis SPBE adalah Tingkat kematangan SPBE [7]. Proses tingkat kematangan dapat dilihat pada gambar 1.



**Gambar 1.** Proses Perkembangan tingkat kematangan SPBE 2018.

Penilaian tingkat kematangan dengan SPBE 2018 menggunakan struktur penilaian domain (area pelaksanaan SPBE yang dinilai), aspek (area spesifik pelaksanaan SPBE yang dinilai), dan indikator (informasi spesifik dari aspek pelaksanaan SPBE yang dinilai). Berdasarkan Keputusan RB 2018, framework Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik 2018 dapat dilihat pada tabel 1 dibawah:

**Tabel 1.** Domain dan Aspek Penilaian SPBE 2018. [7]

Domain 1	Kebijakan Internal
<b>Aspek 1</b>	<b>Kebijakan Internal Tata Kelola</b>
Indikator 1	Kebijakan Internal Tim Pengarah SPBE Instansi Pemerintah
Indikator 2	Kebijakan Internal Inovasi Proses Bisnis Terintegrasi
Indikator 3	Kebijakan Internal Rencana Induk SPBE Instansi Pemerintah
Indikator 4	Kebijakan Internal Anggaran dan Belanja TIK
Indikator 5	Kebijakan Internal Pengoperasian Pusat Data
Indikator 6	Kebijakan Internal Integrasi Sistem Aplikasi
Indikator 7	Kebijakan Internal Penggunaan Aplikasi Umum Berbagi Pakai
<b>Aspek 2</b>	<b>Kebijakan Internal Layanan</b>
Indikator 8	Kebijakan Internal Layanan Naskah Dinas
Indikator 9	Kebijakan Internal Layanan Manajemen Kepegawaian
Indikator 10	Kebijakan Internal Layanan Manajemen Perencanaan dan Penganggaran
Indikator 11	Kebijakan Internal Layanan Manajemen Keuangan
Indikator 12	Kebijakan Internal Layanan Manajemen Kinerja
Indikator 13	Kebijakan Internal Layanan Pengadaan
Indikator 14	Kebijakan Internal Layanan Pengaduan Publik
Indikator 15	Kebijakan Internal Layanan Dokumentasi dan Informasi Hukum
Indikator 16	Kebijakan Internal Layanan <i>Whistle Blowing System</i>
Indikator 17	Kebijakan Internal Layanan Publik Instansi Pemerintah
<b>Domain 2</b>	<b>Tata Kelola</b>

<b>Aspek 3</b>	<b>Kelembagaan</b>
Indikator 18	Tim Pengarah SPBE Instansi Pemerintah
Indikator 19	Inovasi Proses Bisnis Terintegrasi
<b>Aspek 4</b>	<b>Strategi dan Perencanaan</b>
Indikator 20	Rencana Induk SPBE Instansi Pemerintah
Indikator 21	Anggaran dan Belanja TIK
<b>Aspek 5</b>	<b>Teknologi Informasi dan Komunikasi</b>
Indikator 22	Pengoperasian Pusat Data
Indikator 23	Integrasi Sistem Aplikasi
Indikator 24	Penggunaan Aplikasi Umum Berbagi Pakai
<b>Domain 3</b>	<b>Layanan</b>
<b>Aspek 6</b>	<b>Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik</b>
Indikator 25	Layanan Naskah Dinas
Indikator 26	Layanan Manajemen Kepegawaian
Indikator 27	Layanan Manajemen Perencanaan
Indikator 28	Layanan Manajemen Penganggaran
Indikator 29	Layanan Manajemen Keuangan
Indikator 30	Layanan Manajemen Kinerja
Indikator 31	Layanan Pengadaan
<b>Aspek 7</b>	<b>Layanan Publik Berbasis Elektronik</b>
Indikator 32	Layanan Pengaduan Publik
Indikator 33	Layanan Dokumentasi dan Informasi Hukum
Indikator 34	Layanan <i>Whistle Blowing System</i>
Indikator 35	Layanan Publik Instansi Pemerintah

Pengukuran setiap tingkat kematangan diberi nilai sebagai berikut:

- Tingkat 1 (satu) diberi nilai 1 (satu).
- Tingkat 2 (dua) diberi nilai 2 (dua).
- Tingkat 3 (tiga) diberi nilai 3 (tiga).
- Tingkat 4 (empat) diberi nilai 4 (empat).
- Tingkat 5 (lima) diberi nilai 5 (lima).

Bobot setiap domain dan aspek diberikan berbeda sesuai dengan bobot yang sudah ditentukan SPBE 2018. Pembobotan dan aspek domain SPBE 2018 dapat dilihat pada table 2.

**Tabel 2.** Pembobotan domain dan aspek SPBE 2018.  
[7]

Domain dan Aspek Penilaian		Jumlah Indikator	Total Bobot
<b>Domain 1 – Kebijakan Internal</b>		<b>17</b>	<b>17%</b>
Aspek 1	Kebijakan Internal Tata Kelola	7	7%
Aspek 2	Kebijakan Internal Layanan	10	10%
<b>Domain 2 – Tata Kelola</b>		<b>7</b>	<b>28%</b>
Aspek 3	Kelembagaan	2	8%
Aspek 4	Strategi dan Perencanaan	2	8%

Aspek 5	Teknologi Informasi dan Komunikasi	3	12%
<b>Domain 3 – Layanan</b>		<b>11</b>	<b>55%</b>
Aspek 6	Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik	7	35%
Aspek 7	Layanan Publik Berbasis Elektronik	4	20%

Pemberian bobot kepada domain dan aspek bertujuan untuk menentukan nilai indeks SPBE. Nilai Indeks merupakan nilai yang dihitung secara agregat dari nilai tingkat kematangan pada indikator yang merepresentasikan tingkat pelaksanaan SPBE di suatu instansi pemerintah yang dievaluasi. Nilai indeks yang dihitung terdiri dari beberapa jenis antara lain :

- Nilai indeks aspek (jumlah nilai dari hasil perkalian antara nilai bobot relatif indikator terhadap bobot aspek dan tingkat kematangan indikator tersebut).
- Nilai Indeks Domain (jumlah nilai dari hasil perkalian antara bobot relatif aspek terhadap bobot domain dan nilai Indeks Aspek).
- Nilai Indeks SPBE (hasil perkalian antara nilai bobot domain dan Indeks domain)

Setelah nilai indeks SPBE diperoleh, nilai tersebut akan dikategorikan berdasarkan pembobotan domain dan aspek SPBE 2018 yang telah ditetapkan oleh Kemenpan RB, 2018 untuk dapat ditentukan posisi instansi tersebut berada dikategori mana. Pembobotan nilai indeks SPBE dapat dilihat pada table 3.

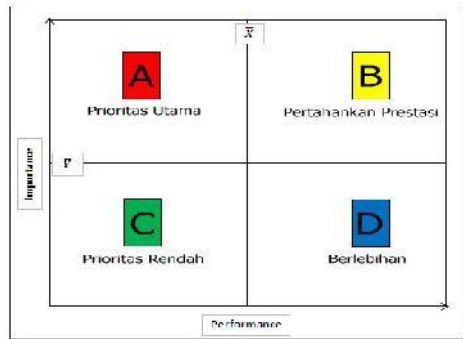
**Tabel 3.** Pembobotan domain dan aspek SPBE 2018.  
[7]

No.	Nilai Indeks	Kategori
1	4,2 - 5,0	Memuaskan
2	3,5 - < 4,2	Sangat baik
3	2,6 - 3,5	Baik
4	1,8 - < 2,6	Cukup
5	< 1,8	Kurang

Berdasarkan nilai indeks SPBE akan diketahui posisi RSUD Wangaya. Nilai kesenjangan yang diperoleh dibuat kuadran analisis menggunakan IPA dan akan dibuat rekomendasi berdasarkan aspek dan karakteristik level tersebut.

**Importance Performance Analysis (IPA)**

Model IPA bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai “*quadran analysis*” [8]. kuadran analisis digunakan sebagai cara untuk memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga membuat keputusan manajemen lebih baik tentang bagaimana untuk menanggapi konsumen dan peningkatan kualitas produk/jasa [9].



**Gambar 2.** Kuadran Analisis IPA

**METODOLOGI PENELITIAN**

Dilihat dari sumber datanya penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif karena pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, datanya berbentuk angka dan datanya juga bersumber bersumber dari data kualitatif yang diangkakan [10]

**Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di RSUD Wangaya Kota Denpasar yang berlokasi di Jalan Kartini No.133 Denpasar Bali. Penelitian dilaksanakan selama 3 bulan dari tanggal 1 Oktober sampai 30 November 2019.

**Sampel**

Sampel penelitian adalah manajemen terkait yang berjumlah 4 responden. Pemilihan responden berdasarkan kapabilitas yang dimiliki oleh manajemen terkait.

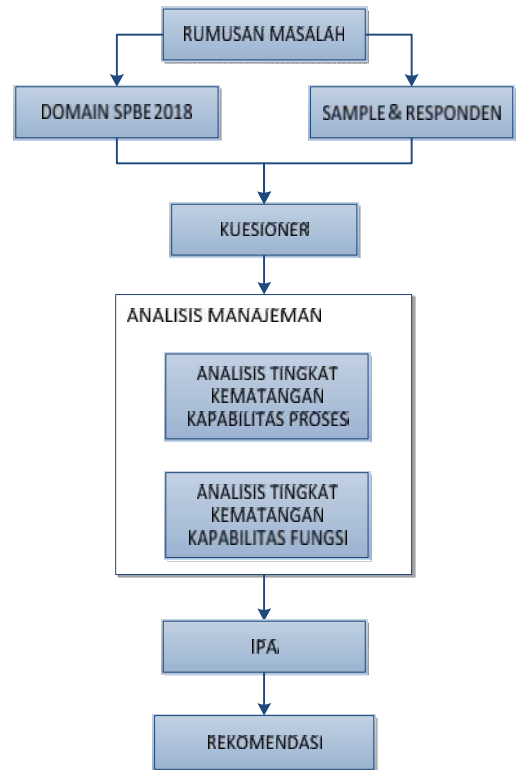
**Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang dipergunakan antara lain :

- a. *Participant Observation* (peneliti secara langsung terlibat dalam kegiatan sehari-hari di dalam objek penelitian yang diamati)
- b. Wawancara dengan manajemen dan pengguna sistem informasi/teknologi informasi
- c. Dokumen, berupa dokumen tertulis maupun elektronik (dokumen SOP, tupoksi, dll.)
- d. Kuesioner (daftar pertanyaan tertulis manajemen dan pengguna sistem informasi/teknologi informasi. Jawaban responden atas semua pertanyaan dalam kuesioner kemudian dicatat sebagai data penelitian.)

**Alur penelitian**

Alur dari penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3



**Gambar 3.** Alur Penelitian Tingkat Kematangan

**HASIL PENELITIAN**

**Tingkat Kematangan Kapabilitas Proses**

Hasil kuesioner penentuan harapan kematangan kapabilitas proses didapatkan hasil terlihat pada tabel 4.

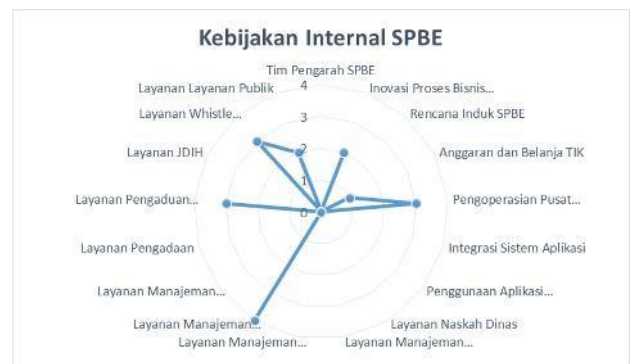
**Tabel 4.**

Nilai indeks indikator, aspek dan domain kebijakan SPBE 2018 di RSUD Wangaya.

Domain/ Aspek/ Indikator	Bobot	Nilai Indikator Pengisian	Indeks
<b>Domain 1 : Kebijakan SPBE</b>			<b>0.18</b>
<b>Aspek 1 : Kebijakan Internal Tata Kelola</b>			<b>0.06</b>
Indikator 1	1%	0	0
Indikator 2	1%	2	0.02
Indikator 3	1%	0	0
Indikator 4	1%	1	0.01
Indikator 5	1%	3	0.03
Indikator 6	1%	0	0
Indikator 7	1%	0	0
<b>Aspek 2 : Kebijakan Internal Layanan</b>			<b>0.12</b>
Indikator 8	1%	0	0
Indikator 9	1%	0	0
Indikator 10	1%	0	0
Indikator 11	1%	4	0.04
Indikator 12	1%	0	0
Indikator 13	1%	0	0
Indikator 14	1%	3	0.03
Indikator 15	1%	0	0
Indikator 16	1%	3	0.03
Indikator 17	1%	2	0.02
<b>Domain 2 : Tata Kelola SPBE</b>			<b>0.6</b>
<b>Aspek 3 : Kelembagaan</b>			<b>0.12</b>
Indikator 18	4%	0	0

<b>Indikator 19</b>	4%	3	0.12
<b>Aspek 4 : Strategi dan Perencanaan</b>			<b>0.12</b>
<b>Indikator 20</b>	4%	0	0
<b>Indikator 21</b>	4%	3	0.12
<b>Aspek 5 : Teknologi Informasi dan Komunikasi</b>			<b>0.36</b>
<b>Indikator 22</b>	4%	4	0.16
<b>Indikator 23</b>	4%	3	0.12
<b>Indikator 24</b>	4%	2	0.08

Hasil tingkat kematangan kapabilitas proses untuk setiap domain secara grafis nilai indeks dapat dilihat pada Gambar 4 dan 5.



**Gambar 4.**  
Grafik Indeks Domain Kebijakan.



**Gambar 5.** Grafik Indeks Domain Tata Kelola SPBE.

**Tingkat Kematangan Kapabilitas Fungsi**

Nilai tingkat kematangan kapabilitas fungsi didapatkan hasil seperti terlihat pada Tabel 5 dan hasil perolehan nilai indeks kapabilitas fungsi untuk setiap domain secara grafis dapat dilihat pada gambar 6.

**Tabel 5.** Nilai Index Domain Layanan SPBE

Domain/ Aspek/ Indi- kator	Bo- bot	Nilai Indi- kator Pengis- ian	In- deks
<b>Domain 3 : Layanan SPBE</b>			<b>0.3</b>
<b>Aspek 6 : Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis El- ektronik</b>			<b>0.15</b>
<b>Indikator 25</b>	5%	1	0.05
<b>Indikator 26</b>	5%	1	0.05
<b>Indikator 27</b>	5%	0	0
<b>Indikator 28</b>	5%	0	0
<b>Indikator 29</b>	5%	1	0.05
<b>Indikator 30</b>	5%	0	0
<b>Indikator 31</b>	5%	0	0
<b>Aspek 7 : Layanan Publik Ber- basis Elektronik</b>			<b>0.15</b>
<b>Indikator 32</b>	5%	2	0.1
<b>Indikator 33</b>	5%	0	0
<b>Indikator 34</b>	5%	0	0
<b>Indikator 35</b>	5%	1	0.05

**Gambar 6.** Grafik Index Layanan

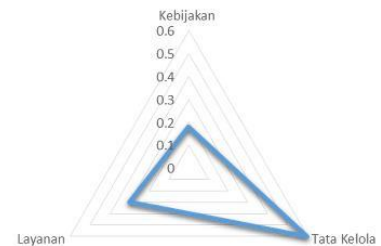


Perolehan nilai indeks SPBE RSUD Wangaya Kota Denpasar untuk tiga domain yakni Kebijakan, Tata Kelola, dan Layanan secara keseluruhan Ditunjukkan pada tabel 6 dan gambar 7 berikut :

**Tabel 6.** Total Nilai Index SPBE

Domain	Nilai Indeks
Domain 1 : Kebijakan SPBE	0.18
Domain 2 : Tata Kelola SPBE	0.60
Domain 3 : Layanan SPBE	0.30
<b>Total Nilai Indeks</b>	<b>2,08</b>

**Gambar 7.** Grafik Index SPBE



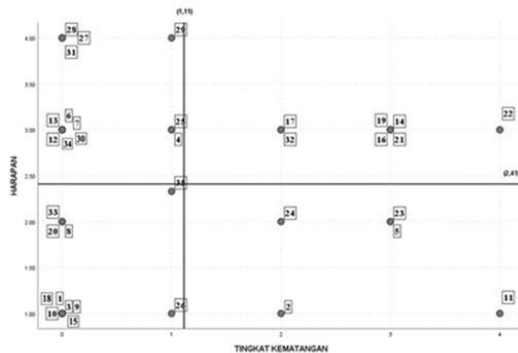
Berdasarkan nilai indeks SPBE dari segi indikator, aspek, dan menunjukkan total indeks keseluruhan 2,08. Hal ini berarti bahwa tingkat kematangan SPBE yang dijalankan oleh RSUD Wangaya Kota Denpasar memperoleh predikat cukup yang mengacu pada nilai indeks pembobotan domain dan aspek SPBE 2018 yang ditetapkan oleh Kemenpan RB, 2018).

Berdasarkan pengukuran tiga domain, terlihat bahwa domain tata kelola SPBE memiliki nilai kematangan tertinggi sebesar 0,60, dan domain kebijakan SPBE yang memiliki nilai kematangan 0,18 memiliki nilai kematangan terendah. Domain layanan SPBE dengan nilai kematangan 0,30 berada diposisi kedua. Dilihat dari perolehan nilai kematangan tersebut terdapat indikator yang perlu dilakukan perbaikan terutama pada indikator yang belum diterapkan di RSUD Wangaya Kota Denpasar.

**Importance Performance Analysis (IPA) Tingkat Kesenjangan**

Nilai tingkat kesenjangan diperoleh dari perbandingan antara nilai kematangan SPBE RSUD Wangaya dengan Pemerintah Kota Denpasar tahun 2018. Nilai tingkat kesenjangan untuk ketiga domain dapat dilihat pada tabel 7.

**Gambar 8.** Grafik Analisa Kuadran Kematangan dengan IPA.



**Tabel 7.** Tabel Tingkat Kesenjangan SPBE.

Nilai SPBE	Tingkat Kematangan	Harapan	Kesenjangan	Kuadran
<b>Domain 1</b>				
<b>Aspek 1</b>				
<b>Indikator</b>				
1	0	1	1	C
2	2	1	-1	D
3	0	1	1	C
4	1	3	2	A
5	3	2	-1	D
6	0	3	3	A
7	0	3	3	A
<b>Aspek 2</b>				
<b>Indikator</b>				
8	0	2	2	C
9	0	1	1	C
10	0	1	1	C
11	4	1	-3	D
12	0	3	3	A
13	0	3	3	A
14	3	3	0	B
15	0	1	1	C
16	3	3	0	B
17	2	3	1	B
<b>Domain 2</b>				
<b>Aspek 3</b>				
<b>Indikator</b>				
18	0	1	1	C

19	3	3	0	B
<b>Aspek 4</b>				
<b>Indikator</b>				
20	0	2	2	C
21	3	3	0	B
<b>Aspek 5</b>				
<b>Indikator</b>				
22	4	3	-1	B
23	3	2	-1	D
24	2	2	0	D
<b>Domain 3</b>				
<b>Aspek 6</b>				
25	1	3	2	A
26	1	1	0	C
27	0	4	4	A
28	0	4	4	A
29	1	4	3	A
30	0	3	3	A
31	0	4	4	A
<b>Aspek 7</b>				
<b>Indikator</b>				
32	2	3	1	B
33	0	2	2	C
34	0	3	3	A
35	1	2,33	1,33	B

Berdasarkan grafik analisa kuadran tingkat kematangan pada gambar 8, maka dapat dijelaskan seperti dibawah ini:

**1. Kuadran A**

Atribut-atribut yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama (*high importance dan low performance*) dianggap sangat penting oleh pengguna teknologi informasi namun pelayanan yang diberikan kurang memuaskan sehingga memerlukan perhatian lebih oleh pihak manajemen. Atribut yang berada di kuadran A sangat mempengaruhi kepuasan pengguna. Pada kuadran A ada 12 atribut, yaitu:

- a) Indikator 4: Kebijakan Internal Anggaran dan Belanja TIK.
- b) Indikator 6: Kebijakan Internal Integrasi Sistem Aplikasi
- c) Indikator 7: Kebijakan Internal Penggunaan Aplikasi Umum Berbagi Pakai
- d) Indikator 12: Kebijakan Internal Layanan Manajemen Kinerja
- e) Indikator 13: Kebijakan Internal Layanan Pengadaan
- f) Indikator 25: layanan naskah dinas
- g) Indikator 27: Layanan Manajemen Perencanaan
- h) Indikator 28: Layanan Manajemen Penganggaran



- i) Indikator 29: Layanan Manajemen Keuangan
- j) Indikator 30: Layanan manajemen kinerja
- k) Indikator 31: layanan pengadaan
- l) Indikator 34: layanan *Whistle Blowing System*

## 2. Kuadran B.

Atribut-atribut yang masuk pada kuadran B ada 7, yaitu:

- a) Indikator 14: Kebijakan Internal Layanan Pengaduan Publik
- b) Indikator 16: Kebijakan Internal Layanan *Whistle Blowing System*
- c) Indikator 17: Kebijakan Internal Layanan Publik Instansi Pemerintah
- d) Indikator 19: Inovasi Proses Bisnis Terintegrasi
- e) Indikator 21: Anggaran dan Belanja TIK
- f) Indikator 22: Pengoperasian Pusat Data
- g) Indikator 32: layanan pengaduan publik

Atribut yang masuk di kuadran B dianggap sangat penting oleh pengguna teknologi informasi dan pelayanan yang diberikan sangat memuaskan sehingga perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi.

## 3. Kuadran C.

Atribut-atribut yang masuk pada kuadran C ada 11, yaitu:

- a) Indikator 1: Kebijakan Internal Tim Pengarah SPBE Instansi Pemerintah
- b) Indikator 3: Kebijakan Internal Rencana Induk SPBE Instansi Pemerintah
- c) Indikator 8: Kebijakan Internal Layanan Naskah Dinas
- d) Indikator 9: Kebijakan Internal Layanan Manajemen Kepegawaian
- e) Indikator 10: Kebijakan Internal Layanan Manajemen Perencanaan dan Penganggaran
- f) Indikator 15: Kebijakan Internal Layanan JDIH
- g) Indikator 18: Tim Pengarah SPBE Instansi Pemerintah
- h) Indikator 20: Rencana Induk SPBE Instansi Pemerintah
- i) Indikator 26: layanan manajemen kepegawaian
- j) Indikator 33: layanan JDIH
- k) Indikator 35: layanan public instansi pemerintah

Atribut yang masuk di kuadran C dianggap biasa-biasa saja dan pelayanannya juga tidak memuaskan.

## 4. Kuadran D.

Atribut yang masuk di kuadran D ada , yaitu:

- a) Indikator 2: Kebijakan Internal Inovasi proses bisnis terintegrasi
- b) Indikator 5: Kebijakan Internal Pengoperasian Pusat Data
- c) Indikator 11: Kebijakan Internal Layanan Manajemen Keuangan
- d) Indikator 23: integrasi sistem aplikasi.
- e) Indikator 24: penggunaan aplikasi umum berbagi pakai

Atribut yang berada di kuadran D menunjukkan faktor yang kurang mempengaruhi kepuasan pengguna, namun pelaksanaannya berlebihan dan dianggap kurang penting namun pelayanannya memuaskan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa IPA tingkat kematangan SPBE 2018 di RSUD Wangaya Kota Denpasar rekomendasi yang disarankan ke pihak manajemen antara lain :

- a. Kebijakan internal terkait anggaran dan belanja TIK harus diselaraskan dengan dasar-dasar manajemen yang telah didefinisikan dan dilaksanakan berdasarkan standar masing-masing unit organisasi serta diselaraskan dengan arsitektur dan peta jalan (roadmap) SPBE
- b. Kebijakan internal terkait dengan Integrasi Sistem Aplikasi, Penggunaan Aplikasi Umum Berbagi Pakai, Layanan Manajemen Kinerja dan Layanan Pengadaan harus segera dirumuskan dan direalisasikan melalui koordinasi antar direktorat dan pemerintah daerah dengan mempertimbangkan konsep-konsep yang tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Kerja RSUD Wangaya Kota Denpasar
- c. Perlu penguatan tata kelola terkait dengan sistem naskah dinas elektronik sehingga mampu menyediakan layanan interaksi seperti pencarian informasi, pengiriman (unggah) e-dokumen, dan penerimaan (unduh) e-dokumen yang dapat berupa surat undangan, surat disposisi, surat resmi dll.
- d. Perlu adanya sistem Manajemen Perencanaan, Penganggaran, manajemen kinerja dan layanan pengadaan yang minimal mampu menyediakan layanan diseminasi informasi yang bersifat satu arah seperti informasi jumlah perencanaan kegiatan yang tersedia, informasi jumlah anggaran

- yang tersedia, informasi daftar lelang barang dan jasa yang dibutuhkan dan indikator dan target kinerja organisasi
- e. Tata kelola sistem Manajemen Keuangan sangat perlu ditingkatkan sehingga dapat menyediakan layanan transaksi dimana pengguna dapat mengunduh atau mengunggah informasi keuangan, dan sistem dapat merespon kepada pengguna seperti mekanisme persetujuan, validasi keuangan, analisis keuangan serta dapat berkolaborasi dengan aplikasi layanan lain seperti layanan pengadaan barang/jasa atau aplikasi Barang Milik Negara.
  - f. Pengembangan aplikasi *Whistle blowing system* (WBS) harus segera dilakukan agar dapat minimal mampu menyediakan layanan interaksi seperti mencari informasi, menyampaikan laporan dan sistem dapat merespon kepada pengguna seperti kemajuan penyelesaian laporan, resolusi laporan, perlindungan kerahasiaan pelapor dan penerapan mekanisme nirsangkal.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa tingkat kematangan kematangan SPBE yang dijalankan oleh RSUD Wangaya Kota Denpasar berada dipredikat cukup dan perlu adanya peningkatan dengan cara melakukan perbaikan di beberapa indikator terutama pada indikator yang belum diterapkan di RSUD Wangaya Kota Denpasar yaitu pada domain tata kelola.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Habibi, "Evaluasi Implementasi Sistem E-Planning di Kabupaten Kutai Timur Menggunakan Pendekatan Metode PEGI," no. 5, 2017.
- [2] S. Haag and P. Keen, *Information technology: Tomorrow's advantage today*. Hammond: Mcgraw - Hill College, 1996.
- [3] K. Rainer, B. Prince, I. Hogeterp, and C. Rodríguez, *Introduction to Information Systems*. John Wiley & Sons (Canada), 2017.
- [4] J. Nugraha, "E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)," pp. 32–42, 2018.
- [5] R. Indrajit, *Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi, 2002.
- [6] T. Kurnia, U. Rauta, and A. Siswanto, "E-Government Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Di Indonesia," no. 2, 2017.
- [7] Kemenpan RB, *Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Instansi Pusat Dan Pemerintah Daerah*. 2018.
- [8] A. Husodo, "Sistem Informasi Kepuasan Layanan Administrasi Akademik Berbasis IPA ( Importance Performance Analysis ) Studi Kasus Fakultas Teknik Universitas Mataram Study Case on Faculty of Engineering , Mataram University )," vol. 2, no. 1, pp. 37–43, 2018.
- [9] H. Fryonanda, "Evaluasi Tata Kelola Infrastruktur Teknologi Informasi IPB Dengan Framework COBIT 5 DAN ITIL V3 2011," vol. 91, pp. 399–404, 2017.
- [10] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (mixed Method)*. Bandung: Alfabeta, 2017.