

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

Responden pada penelitian ini adalah pegawai yang ada di Divisi IT (puslia) dan pegawai yang ada di kasubbag umum dan kepegawaian dengan jumlah responden sebanyak 12 orang.

##### 4.1.1 Pemetaan Strategi Sistem Informasi Menggunakan *IT Balanced Scorecard*

*IT Balanced Scorecard* merupakan suatu metode yang digunakan untuk menghasilkan proses manajemen penting dalam suatu lembaga / organisasi, antara lain : memperjelas dan merencanakan, serta menetapkan sasaran berbagai strategi. *IT Balanced Scorecard* juga merupakan sebagai bagian dari perencanaan strategi sistem informasi yang memuat gambaran faktor-faktor penting yang dimiliki lembaga / organisasi yakni Bapenda Provinsi Sumatera Selatan untuk dijadikan sebagai strategi, guna untuk memperbaiki kondisi lembaga / organisasi saat ini. Peranan *IT Balanced Scorecard* disini juga sebagai penghubung lembaga / organisasi dalam mencapai visi misi lembaga / organisasi dengan tujuan yang telah tearah dan berstrategi baik.

Kemudian untuk data dari pemetaan strategi sistem informasi menggunakan *IT Balanced Scorecard* ini sendiri didapat dari hasil observasi langsung di Bapenda Provinsi Sumatera Selatan dan wawancara kepada kepala UPTB Puslia (Divisi IT), programmer puslia, kasubbag umum dan kepegawaian, dan staff dari

kasubbag umum dan kepegawaian dengan memberikan pertanyaan mengenai visi dan misi serta tujuan dari lembaga / organisasi yaitu Bapenda Provinsi Sumatera Selatan, serta penyebaran kuisioner yang kemudian diolah pada tahapan analisis dengan menggunakan analisis SWOT, matriks IFE dan matriks EFE, matriks IE, dan matriks SWOT. Pada penelitian ini *IT Balanced Scorecard* digunakan untuk memetakan strategi sistem informasi, terdapat empat persepektif *IT Balanced Scorecard* yaitu *Corporate Contribution*, *User Orientation*, *Operational Excellence*, dan *Future Orientation*.

#### 4.1.1.1 Persepektif *Corporate Contribution*

Persepektif *Corporate Contribution* digunakan untuk mengevaluasi kinerja IT berdasarkan pandangan dari manajemen eksekutif dan direktur dari lembaga / organisasi. Adapun melakukan evaluasi dalam mengoptimalkan penggunaan sistem informasi untuk membantu pegawai dalam melakukan kegiatan yang ada di Bapenda Provinsi Sumatera Selatan ini yaitu mengevaluasi sistem informasi yang telah diterapkan, dengan hasil yang didapatkan nantinya ialah apakah sistem informasi yang telah diterapkan selama ini telah berjalan dengan baik atau belum. Berikut merupakan tabel dari hasil persepektif *Corporate Contribution* :

**Tabel 4.1** Hasil Persepektif *Corporate Contribution*

<b>Hasil Persepektif <i>Corporate Contribution</i></b>	<b>Strategi</b>
Mengoptimalkan penggunaan sistem informasi dengan cara : a. Tinjau ulang terhadap sistem informasi yang telah diterapkan yang berkaitan dengan proses kinerja pegawai b. Meningkatkan ketepatan informasi yang sesuai dengan kebutuhan	Pengembangan Sistem Informasi Absensi

#### 4.1.1.2 Persepektif *User Orientation*

Persepektif *User Orientation* digunakan untuk mengevaluasi kinerja IT berdasarkan penilaian dari penggunanya. Persepektif *User Orientation* ini juga digunakan untuk melihat tingkat dimana lembaga / organisasi dapat mempertahankan hubungan yang baik dengan penggunanya melalui penilaian dari pengguna terhadap sistem informasi yang diterapkan di Bapenda Provinsi Sumatera Selatan. Kemudian untuk pemetaan strategi masih terdapat sistem informasi yang belum berjalan seperti yang diharapkan guna untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat maksudnya yaitu setelah dilakukan evaluasi maka pihak lembaga / organisasi dapat mengetahui sistem yang mana yang belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pengguna, sehingga direkomendasikan untuk dilakukannya pengembangan sistem informasi baik yang berkaitan untuk mempermudah pegawai dalam melakukan pekerjaannya maupun untuk melayani masyarakat. Berikut merupakan tabel dari hasil persepektif *User Orientation* :

**Tabel 4.2** Persepektif *User Orientation*

<b>Hasil Persepektif <i>User Orientation</i></b>	<b>Strategi</b>
1. Mempertahankan hubungan baik dengan pengguna dari sistem informasi dengan cara : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi kepada pengguna sistem informasi</li> <li>b. Selalu menyediakan informasi yang <i>terupdate</i></li> <li>c. Menyediakan fasilitas yang memadai</li> <li>d. Memperbaiki tampilan pada website yang ada agar lebih menarik untuk meningkatkan daya tarik masyarakat dalam membaca informasi yang disediakan</li> <li>e. Mengembangkan sistem informasi E-Dempo agar visi dan misi lembaga sepenuhnya dapat tercapai</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengembangan Sistem E-Dempo</li> <li>- Pengembangan Website</li> <li>- Sistem Informasi Buku Tamu</li> </ul>

#### 4.1.1.3 Persepektif *Operational Excellence*

Persepektif *Operational Excellence* digunakan untuk menilai kinerja IT berdasarkan manajemen IT itu sendiri yaitu pihak yang menetapkan peraturan-peraturan yang digunakan. Persepektif *Operational Excellence* digunakan untuk membantu pegawai yang berada dimasing-masing bidang yang berbeda dan terintegrasi. Kemudian strategi yang dihasilkan oleh persepektif ini adalah merekomendasikan sistem informasi yang perlu dibangun di Bapenda Provinsi Sumatera Selatan dan menambah bandwidth untuk akses internet. Berikut merupakan tabel dari hasil persepektif *Operational Excellence* :

**Tabel 4.3** Persepektif *Operational Excellence*

<b>Hasil Persepektif <i>Operational Excellence</i></b>	<b>Strategi</b>
Membantu pegawai dalam mempermudah disetiap pekerkjaannya dengan cara : a. Membangun sistem informasi yang dibutuhkan pegawai dalam setiap bidang. b. Menambah bandwidth untuk akses internet	- Sistem Informasi Arsip - Sistem Informasi Cuti Online

#### 4.1.1.4 Persepektif *Future Orientation*

Persepektif *Future Orientation* digunakan untuk mengetahui kemampuan apa yang perlu diperhatikan oleh lembaga / organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa mendatang. Dalam hal ini ialah memberikan pelatihan kepada SDM yang ada di Divisi IT (Puslia) guna memberikan keahlian yang lebih handal lagi dalam dunia IT mengingat teknologi yang semakin terus berkembang dan terus mengalami perubahan. Pada strategi dalam persepektif orientasi masa depan, peneliti memberikan rekomendasi yaitu perlu adanya pelatihan kepada SDM yang ada Puslia guna menjadikan keahlian yang lebih handal lagi dan bisa mengikuti tren teknologi yang selalu berkembang terus menerus. Berikut merupakan tabel dari hasil persepektif *Future Orientation* :

**Tabel 4.5** Persepektif *Future Orientation*

<b>Hasil Persepektif <i>Future Orientation</i></b>	<b>Strategi</b>
Memberikan pelatihan kepada SDM yang ada di divisi IT (Puslia) guna untuk meningkatkan kualitas pegawai dalam melakukan kinerja yang sesuai di Bapenda Provinsi Sumatera Selatan sehingga menjadikannya lebih handal lagi dalam dunia IT mengingat teknologi yang semakin terus berkembang dan terus mengalami perubahan	Mengadakan pelatihan untuk SDM yang ada di Divisi IT (Puslia)

## 4.2 Pembahasan

Pada penelitian ini peneliti menggunakan beberapa tahapan untuk perumusan strategi sistem informasi yakni analisis SWOT, matriks IFE (*Internal Factor Evaluation*) dan matriks EFE (*Eksternal Factor Evaluation*), matriks IE (*Internal Eksternal*), dan matriks SWOT. Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi masalah-masalah yang terjadi di Bapenda Provinsi Sumatera Selatan saat ini, dengan membuat suatu rekomendasi perencanaan strategi sistem informasi yang diharapkan dapat menyelesaikan masalah yang ada dan juga sebagai bahan pertimbangan lembaga / organisasi dalam membuat rencana strategi baru kedepannya. Penelitian ini juga menggunakan *IT Balanced Scorecard* dengan berdasarkan 4 persepektif yang ada di *IT Balanced Scorecard*.

### 4.2.1 Rekomendasi Perencanaan Strategi

#### 4.2.1.1 Rencana Strategi

Pada Bapenda Provinsi Sumatera Selatan, tidak akan dilakukan perubahan visi dan misi untuk kedepannya hal ini sesuai dengan hasil dari matriks IE yaitu “pertahankan dan pelihara”. Maka daripada itu peneliti mengusulkan agar tetap mempertahankan visi dan misi lembaga / organisasi. Selain itu, visi dan misi tetap dipertahankan dengan alasan agar lembaga / organisasi dapat mencapai visi dan

misinya yang telah ditetapkan terlebih dahulu agar dapat mengetahui sistem informasi dalam lembaga / organisasi.

### **1. Visi**

“Mewujudkan pendapatan asli daerah sebagai potensi utama mendukung otonomi Provinsi Sumatera Selatan menuju kemandirian.”

### **2. Misi**

Adapun misi yang dilakukan oleh Bapenda Provinsi Sumatera Selatan untuk mencapai visi adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara optimal.
- b. Meningkatkan motivasi kepada masyarakat terhadap upaya pembangunan melalui pembayaran pajak daerah dan retribusi daerah.

#### **4.2.1.2 Rekomendasi Strategi Sistem Informasi Masa Depan**

Hasil dari perencanaan strategi sistem informasi adalah strategi yang akan menjelaskan bagaimana strategi sistem informasi dapat dimanfaatkan dalam mendukung kegiatan yang berkaitan dengan pencapaian visi dan misi dari lembaga / organisasi yaitu Bapenda Provinsi Sumatera Selatan dengan rekomendasi strategi sistem informasinya adalah dengan menyediakan akses informasi melalui media elektronik kepada pihak yang terkait dengan lembaga / organisasi. Dengan semakin berkembangnya teknologi informasi, Bapenda Provinsi Sumatera Selatan mengharapkan adanya pemanfaatan teknologi informasi yang maksimal untuk mendukung seluruh kegiatan yang ada di Bapenda Provinsi Sumatera Selatan.

Dalam mencapai visi dan misi lembaga / organisasi tentunya harus memerhatikan teknologi yang menjadi tren pada zaman sekarang ini mengingat era sekarang teknologi yang semakin terus berkembang dengan pesatnya, untuk saat ini, pada kantor Bapenda Provinsi Sumatera Selatan telah memiliki beberapa sistem informasi yang cukup baik tetapi belum bekerja secara optimal, maka peneliti memberikan rekomendasi beberapa strategi sistem informasi untuk mendukung kegiatan baik itu kegiatan dari internal maupun eksternal dari lembaga / organisasi yang terdapat di Bapenda Provinsi Sumatera Selatan. Ada beberapa rekomendasi strategi sistem Informasi untuk Bapenda Provinsi Sumatera Selatan yaitu dapat dilihat ada tabel berikut ini :

**Tabel 4.5** Rekomendasi Perencanaan Strategi Sistem Informasi

<b>Rekomendasi Strategi Sistem Informasi</b>
Pengembangan Website
Pengembangan Sistem Absensi Online
Pengembangan E-Demopo
Sistem Informasi Arsip
Sistem Informasi Cuti Online
Sistem Informasi Buku Tamu

(Sumber: Hasil Penelitian)

Dari Tabel 4.5 ada beberapa strategi sistem informasi di Bapenda Provinsi Sumatera Selatan yang masih berjalan sampai saat ini dan ada rekomendasi strategi sistem informasi yang diperoleh peneliti dari hasil pemetaan strategi sistem informasi menggunakan *IT Balanced Scorecard* serta dari metode pengumpulan data melalui observasi dan wawancara kepada pihak yang terkait maka didapatkan 6 rekomendasi strategi sistem informasi untuk mendukung kegiatan yang ada di Bapenda Provinsi Sumatera Selatan mendatang.

Rekomendasi untuk pengembangan website di Bapenda Provinsi Sumatera Selatan yaitu karena pada saat ini website yang ada di Bapenda Provinsi Sumatera Selatan belum terdapat menu komentar serta kritik dan saran dari masyarakat,

sehingga Bapenda Provinsi Sumatera Selatan tidak bisa untuk menerima kritik dan saran dari masyarakat, menu komentar pada website sangat penting karena pihak lembaga dapat mengetahui penilaian masyarakat terhadap lembaga / organisasi yaitu Bapenda Provinsi Sumatera Selatan dan dengan adanya menu komentar pihak Bapenda Provinsi Sumatera Selatan dapat meningkatkan lagi pelayanan terhadap masyarakat.

Selanjutnya untuk memudahkan pihak pimpinan dalam melihat keaktifan pegawai-pegawai yang ada dan bisa diakses dimanapun oleh pihak pimpinan berada maka disini direkomendasikan untuk mengembangkan sistem informasi absensi secara online, dimana pada siste informasi yang secara online pimpinan dapat mengakses informasi berupa laporan absensi pegawai yang pada saat ini hanya bisa dilakukan jika pimpinan datang ke kantor, tetapi dengan adanya sistem informasi absensi online ini pihak pimpinan dapat mengaksesnya walaupun sedang ada tugas diluar kota.

Kemudian untuk sistem E-dempo, peneliti juga merekomendasikan untuk dilakukan pengembangan, dikarenakan agar lebih memudahkan masyarakat atau pengguna dalam membayar pajak yaitu jika pada sistem sebelumnya masyarakat atau pengguna melakukan transaksi yang cukup rumit yaitu masyarakat atau pengguna melakukan pembayaran dengan langsung datang ke Bank yaitu Bank Sumsel Babel yang ada di kantor Samsat, maka di pengembangan sistem ini peneliti merekomendasikan supaya transaksi pembayaran dapat dilakukan via ATM agar dapat memangkas proses antrean yang ada di Bank.

Kemudian untuk meminimalisir kesalahan yang terus dilakukan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan ialah proses pengolahan data dengan benar dan



pendataan informasi dengan cepat dan tepat, masalah yang terjadi saat ini pada Bapenda Provinsi Sumatera Selatan adalah banyaknya tumpukan berkas / dokumen sehingga proses untuk pencarian berkas itu sendiri cukup lama, dan juga berkas-berkas tersebut rentan untuk rusak, jadi oleh karena itu dibutuhkan sistem Arsip untuk mempermudah proses pencarian yang lebih efektif dan efisien dan juga data dapat terjaga dengan aman.

Selanjutnya untuk proses pengajuan cuti di Bapenda Provinsi Sumatera Selatan yang saat ini masih menggunakan proses manual yaitu dengan dua tahapan yaitu pengajuan cuti kepada kasubbag kepegawaian yang dalam hal ini nantinya akan jika cuti disetujui maka akan disetujui dan selanjutnya berkas cuti akan dilanjutkan kepada kepala badan jika cuti disetujui maka pegawai akan diberikan izin untuk cuti, untuk mempermudah pegawai dalam proses pengajuan cuti, maka peneliti merekomendasikan sistem informasi cuti online yang dapat diakses oleh pegawai dimana saja dan kapanpun selama jaringan internet mendukung, sehingga proses pengajuan cuti dapat lebih mudah dan cepat untuk diajukan.

Sistem informasi buku tamu direkomendasikan karena pada saat ini untuk pengunjung / tamu yang datang masih mencatat dengan menggunakan buku secara manual, akan tetapi kelebihan daripada sistem informasi buku tamu ini sendiri ialah memudahkan untuk pegawai dalam mencatat dan menyimpan data pengunjung / tamu yang datang, serta jika sewaktu-waktu ingin mencari data dari pengunjung / tamu yang datang dapat dilakukan dengan cepat.

#### 4.2.1.3 Portofolio Sistem Informasi mendatang dengan menggunakan *McFarlan Strategic Grid*

Setelah didapatkan rekomendasi sistem informasi dengan menggunakan *IT Balanced Scorecard* maka langkah selanjutnya adalah pemetaan strategi sistem informasi di Bapenda Provinsi Sumatera Selatan dengan menggunakan *McFarlan Strategic Grid*. Pemetaan strategi sistem informasi dengan menggunakan *McFarlan Strategic Grid* ini didapatkan dari hasil perhitungan dari kuisisioner *McFarlan Strategic Grid* yang disebar ke 12 responden yang merupakan responden yang sama dari kuisisioner SWOT. Kemudian hasil dari perhitungan kuisisioner *McFarlan Strategic Grid* tersebut didapatlah prioritas strategi yang akan didahulukan untuk diimplementasikan, berikut merupakan hasil dari *McFarlan Strategic Grid* dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.6** Portofolio Sistem Informasi Mendatang

<i>STRATEGIC</i>	<i>HIGH POTENTIAL</i>
-	-
a. Pengembangan Website (Pengembangan) b. Pengembangan E-Dempo (Pengembangan)	a. Pengembangan Sistem Absensi Online (Pengembangan) b. Sistem Informasi Arsip (Baru) c. Sistem Informasi Cuti Online (Baru) d. Sistem Informasi Buku Tamu (Baru)
<i>KEY OPERATIONAL</i>	<i>SUPPORT</i>

Sistem informasi pada Tabel 4.6 dipetakan berdasarkan kegunaan dalam kelangsungan menjalankan fungsi yang ada. Sistem informasi yang termasuk dalam *strategic* adalah sistem yang bersifat kritis bagi lembaga / organisasi dan digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan utama dari lembaga / organisasi.

Sistem informasi yang termasuk dalam *high potential* adalah sistem informasi yang diperkirakan akan mempunyai potensi yang mungkin menciptakan peluang untuk meraih keuntungan bagi organisasi dimasa mendatang.

Sistem informasi yang termasuk dalam *key operational* adalah sistem informasi yang dikategorikan penting, agar lembaga / organisasi dapat terus beroperasi dan terus berjalan, apabila sistem informasi itu terhenti maka lembaga / organisasi tidak dapat beroperasi dengan normal dan akan mengakibatkan menurunnya kinerja lembaga / organisasi. Untuk yang termasuk kedalam *key operational* adalah Pengembangan Website dan Pengembangan E-Dempo.

Sistem informasi yang termasuk dalam *support* adalah sistem informasi yang mendukung lembaga / organisasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas manajemen. Sistem informasi yang termasuk dalam *support* adalah Pengembangan Sistem Absensi Online, Sistem Informasi Arsip, Sistem Cuti Online, dan Sistem Informasi Buku Tamu.

#### 4.2.1.4 Rekomendasi Jadwal Implementasi

Rekomendasi jadwal implementasi strategi sistem informasi untuk Bapenda Provinsi Sumatera Selatan ini didapatkan dari hasil pemetaan strategi sistem informasi dengan menggunakan *McFarlan Strategic Grid*, yang mana untuk rekomendasi jadwal implementasi ini dibuat berurutan berdasarkan prioritas yang telah ditentukan untuk didahulukan yang mengacu pada *McFarlan Strategic Grid*, Berikut merupakan rekomendasi jadwal implementasi dari sistem informasi yang direkomendasikan di Bapenda Provinsi Sumatera Selatan :

**Tabel 4.7** Rekomendasi Jadwal Implementasi

No	Nama Sistem Informasi	Tahun				
		2019	2020	2021	2022	2023
1	Pengembangan Website	X				
2	Pengembangan E-Dempo		X			
3	Pengembangan Sistem Absensi Online		X			
4	Sistem Informasi Arsip			X		
5	Sistem Informasi Cuti Online				X	
6	Sistem Informasi Buku Tamu					X

Pada tabel 4.7 menjelaskan mengenai rekomendasi rencana implementasi yang akan dilakukan oleh Bapenda Provinsi Sumatera Selatan. Perencanaan strategis sistem informasi ini dibuat dalam jangka waktu 5 tahun kedepan dengan dimulai dari tahun 2019 dengan 6 strategi sistem informasi yang dapat dibangun dan dikembangkan.