

## INTISARI

Pelaksanaan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan *Denpasar Integrated Virtual Office System* (DIVOS) selama *Work from Home* di Kota Denpasar, serta faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya. Ukuran penggunaan DIVOS pada kondisi WFH di Kota Denpasar berpedoman pada konsep Delone dan McLean (2003) penggunaan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem informasi dan kepuasan pengguna. Penelitian ini didesain dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode analisis deskriptif melalui penyajian teori dan diinterpretasikan melalui data-data pendukung selama proses penggunaan DIVOS pada saat WFH yang didapatkan dari sumber yang relevan untuk dipahami lebih lanjut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan DIVOS untuk mempermudah ASN dalam bekerja dari rumah DIVOS telah terbentuk dan berjalan dengan baik. Namun masih terdapat beberapa ukuran atas kualitas sistem informasi yang perlu ditingkatkan. Dari sisi kualitas sistem DIVOS belum terintegrasinya dengan 143 website atau aplikasi yang digunakan ASN di kota Denpasar, sehingga Kualitas informasi yang tersedia hanya mencakup pekerjaan administrasi, arsiparis dan pelaporan, serta masih adanya aplikasi dan website lain yang memiliki fungsi serupa dengan DIVOS. Pada kualitas layanan pelaksana DIVOS telah memiliki jaminan yang baik, informasi dan layanan yang diberikan dapat dipercaya serta responsif melalui media *whatsapp group*, namun media layanan dan pengaduan tersebut terpisah dari sistem DIVOS, serta belum adanya layanan FQR pada DIVOS. Respon yang baik dari ASN sebagai *user* dalam menggunakan DIVOS selama WFH, sehingga dari sisi kepuasan pengguna ada pengguna yang merasa puas atas kebermanfaatan DIVOS karena dapat membantu penyelesaian pekerjaan administrasi pada saat WFH. Ada pula ASN yang merasa tidak puas, hal tersebut disebabkan karena masih terdapat fitur yang belum digunakan oleh ASN seperti fitur Sidok, *e-sewaka dharma* dan Karma Simanis, akibat dari adanya *website* atau aplikasi yang serupa dengan fitur DIVOS. Selain itu pemerintah kota Denpasar belum melaksanakan survei khusus bagi ASN sebagai pengguna sistem informasi di Kota Denpasar.

Faktor pendukung penggunaan DIVOS selama WFH yakni adanya budaya kerja *sewaka dharma* yang mengarahkan ASN untuk bekerja sebagai bentuk kewajiban yang harus dipenuhi, didukung dengan digitalisasi manajemen kinerja ASN melalui fitur Rantai dalam pelaporan, pengawasan, dan evaluasi kinerja ASN. Sedangkan faktor penghambat timbul dari belum terintegrasinya seluruh aplikasi atau website pemerintah Kota Denpasar, terbatasnya infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, adanya ASN yang memerlukan adaptasi lebih lama dalam menggunakan TIK, serta belum ditetapkannya kerangka hukum yang mewajibkan ASN di Kota Denpasar untuk dapat menggunakan DIVOS sebagai *dashboard* satu pintu dalam bekerja dan seluruh mekanisme kerja melalui DIVOS belum tercantum dalam aturan hukum yang dimiliki oleh pemerintah kota Denpasar.

**Kata Kunci:** *e-government*, penggunaan sistem informasi, *work from home*

## ABSTRACT

This study aims to determine the use of e-government development through the use of the Denpasar Integrated Virtual Office System (DIVOS) during Work from Home Policy in Denpasar City, as well as the supporting and inhibiting factors for its implementation. The measure of DIVOS' use in WFH conditions in Denpasar City is guided by the concept of Delone and McLean (2003) by using dimension of system quality, information quality, service quality, use of information systems and user satisfaction. This study was designed using a qualitative approach and descriptive analysis method.

The results of this study indicate that the use of DIVOS in facilitating ASN for working from home has gone well. However, there are still several measures with quality of the information system that need to be improved and addressed, such as the quality of the DIVOS system that has not been integrated with the 143 websites or applications used by ASNs in Denpasar City, so that the quality of the information available only includes administration, archiving and reporting work, as well as applications. There are also other applications and websites that have similar functions to DIVOS. In terms of service quality, DIVOS implementers have good guarantees, the information and services provided are reliable and responsive through the WhatsApp group, but the service media and complaints are separate from the DIVOS system, and there is no FQR service. In addition, ASN as a user has a good response, so that in terms of user satisfaction there are users who are satisfied with the usefulness of DIVOS because it can assist in completing administrative work during WFH. There are also ASNs who feel dissatisfied, this is due to the fact that there are still features that have not been used by ASNs such as the *Sidok* feature, *e-sewaka* dharma and *Karma Simanis*, as a result of having a website or application similar to the DIVOS feature. In addition, the Denpasar city government has not carried out a special survey for ASN as information system users in Denpasar City.

Supporting factors for the use of DIVOS during WFH are the existence of *e-sewaka dharma* as a work culture that directs ASN to work as a form of responsibility that must be fulfilled also supported by digitalization of ASN performance management through the Chain feature in reporting, monitoring and evaluating performance. While the inhibiting factors arise from some applications or websites are not integrated with DIVOS, limited infrastructure of information and communication technology, ASNs that require longer adaptation to using ICT, and the legal framework that requires ASNs in Denpasar City to be able to use DIVOS and mechanisms that have not been established as a one-door dashboard for ASN work in the city of Denpasar.

**Keywords:** *e-government, use of system success, work from home*