

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi membawa banyak sekali perubahan dalam berbagai tatanan kehidupan saat ini. Penyebabnya adalah karena adanya efek dari era globalisasi yang memberikan tuntutan terhadap aktivitas manusia yang semakin lama membutuhkan teknologi dalam menunjang kehidupannya. Dalam perkembangannya, Teknologi Informasi dan Komunikasi pada kehidupan sehari-hari sekarang ini bisa dibilang berkembang dengan sangat pesat, dibuktikan dengan baik pada saat kita hendak mencari informasi maupun menerima informasi dari jarak jauh hingga jarak dekat sehingga TIK memudahkan manusia untuk mencari, mempelajari dan mendapatkan informasi yang diinginkan dengan mudah, dimana saja, kapan saja, dan dari siapa saja (Parsaorantua et al., 2017). Teknologi memberikan banyak keuntungan dan manfaat yang dapat membantu dan menunjang aktivitas kehidupan manusia, oleh karenanya hampir semua sektor mulai dari pendidikan, organisasi, hingga lembaga pemerintahan memanfaatkan teknologi sebagai layanan yang mempermudah setiap kegiatan yang biasanya dilakukan secara manual menjadi serba digital.

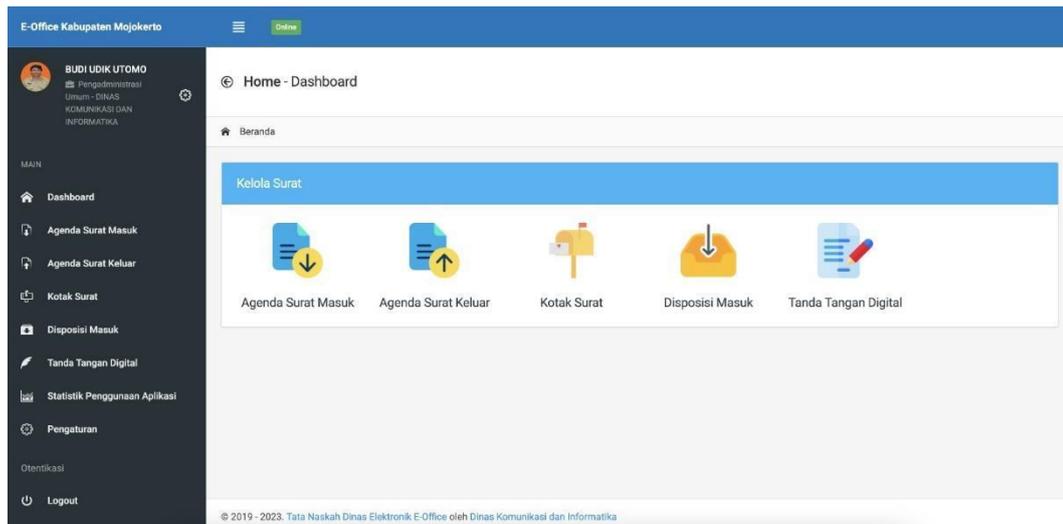
Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi pada lembaga pemerintahan yang dilakukan melalui pemeringkatan e-Government Indonesia, setiap Kementrian, LPNK, dan Pemerintah Daerah mendapatkan penilaian dari Kementerian Kominfo sebagai bahan evaluasi bagi Pemerintah Pusat dalam pengembangan e-Government Indonesia selanjutnya (Gafar T., 2016).

Organisasi Pemerintahan merupakan suatu wadah yang di dalamnya terdapat berbagai anggota pemerintahan dengan berbagai kewajiban dan wewenang mereka. Dalam pembagiannya organisasi pemerintahan terbagi menjadi Pemerintahan Pusat yang terletak pada Ibukota Negara Indonesia, kemudian di bawah pemerintahan pusat yaitu Pemerintahan Daerah Provinsi dan di bawah itu terdapat Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota. Pemerintahan Tingkat Daerah Kabupaten dikepalai oleh seorang Bupati yang memiliki wewenang untuk mengatur daerah Kabupaten. Terdapat banyak sekali daerah Kabupaten di Indonesia salah satunya adalah Kabupaten Mojokerto yang terletak pada Provinsi Jawa Timur, Kabupaten Mojokerto memiliki batas-batas administratif sebagai berikut ; sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Lamongan dan Kabupaten Gresik, sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Sidoarjo dan Kabupaten Pasuruan, sebelah Selatan berbatasan dengan Kota Batu, sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Jombang, sedangkan ditengah-tengah terdapat wilayah Kota Mojokerto.

Setiap daerah kabupaten memiliki solusi tersendiri dalam mengutamakan kesehatan dan keselamatan masyarakat di tengah pandemi Covid-19. Tidak hanya untuk pelayanan terhadap masyarakat namun juga pelayanan administrasi dalam menjalankan tugas para pegawai pemerintahan. Sebagai salah satu contoh, Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Sumedang mengoptimalkan pemanfaatan media sosial seperti Facebook, Instagram dan media sosial lainnya sebagaimana tercantum dalam Surat Ketua KPU Nomor 301/PP.06- SD/06/KPU/IV/2020, Perihal Sosialisasi dan Edukasi dalam rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease (Covid-19) (Nurwan et al., 2021).

Manfaat TIK bisa dirasakan penting akan adanya dibuktikan pada saat masa pandemi Covid-19 yang melanda seluruh dunia pada tahun 2020 kemarin. Pada saat pandemi melanda, peraturan yang berisikan pembatasan jarak sosial yang diajukan oleh masing-masing pemerintah dan departemen kesehatan kepada masyarakat menghimbau untuk melakukan penutupan sekolah dan bisnis membuat masyarakat bingung menghadapi perubahan yang belum pernah terjadi sebelumnya (Rita , 2020). Tidak hanya itu pemerintah juga mengalami keterbatasan dalam kegiatan dan pelaksanaan tugasnya, oleh karena itu solusi untuk mengatasi hal tersebut mulai dipikirkan salah satunya dengan mengadopsi TIK.

Program aplikasi E-Office merupakan penggunaan teknologi dan informasi yang bertujuan untuk mengatasi penyebaran Covid-19 di Lingkungan ASN (Nurwan et al., 2021). Dengan adanya Peraturan (UU) Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik atau yang lebih dikenal dengan UU ITE, pengelolaan administrasi persuratan dengan semulanya menggunakan kertas dapat dilaksanakan dengan menggunakan dokumen digital. Pemerintah Kab. Mojokerto juga mulai melakukan perubahan pada sistem administrasi surat menyurat dan salah satu OPD (Organisasi Pemerintah Daerah) yang menerapkan menggunakan Teknologi ini adalah pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mojokerto Jawa Timur. E-Office memiliki beberapa tampilan antar muka yaitu admin, dan pengguna. Berikut tampilan dari E-Office Kabupaten Mojokerto dari sisi pengguna.



Gambar 1.1 Tampilan E-Office

E-office Kabupaten Mojokerto memiliki fungsi sebagai tata naskah dinas elektronik dengan beberapa fitur menu untuk surat menyurat mulai dari menu Agenda Surat Masuk, menu Agenda Surat Keluar, menu Kotak surat, menu Disposisi Masuk, dan menu Tanda Tangan Digital. E-Office mulai digunakan pada tahun 2021 yakni sejak masa pandemi sampai dengan sekarang, pada masa pandemi Covid-19 semua orang diwajibkan untuk saling menjaga jarak dan dilarang untuk bersentuhan, hal tersebut juga berlaku dalam hal administrasi pada pemerintahan yaitu ketika proses administrasi surat menyurat hingga disposisi surat. Hal tersebut yang mendasari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto Jawa Timur menciptakan dan mengelola sebuah aplikasi dengan nama E-Office sebagai tata naskah dinas elektronik untuk mengatasi permasalahan tersebut. Pengguna E-Office merupakan seluruh pegawai Pemkab. Mojokerto.

Namun dalam penelitian ini peneliti memfokuskan untuk memilih salah satu OPD untuk dijadikan studi kasus pada penelitian ini yaitu Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA). Dengan menggunakan website E-Office tiap bidang pada BAPPEDA dapat dengan mudah mengirimkan surat tanpa harus

bertemu langsung dengan yang bersangkutan dikarenakan dapat memanfaatkan fitur menu yang terdapat pada E-Office seperti menu Surat Keluar. Pada menu Surat Masuk sudah terdapat antrian surat yang diterima dari bidang pada BAPPEDA maupun OPD lain, pada menu Tanda Tangan Digital pimpinan bidang/bagian dapat memberikan tanda tangan digital serta terdapat QR Code untuk tanda tangan secara online, sampai dengan disposisi masuk kepada pimpinan hingga kepada Bupati Kab. Mojokerto. Penggunaan website E-Office dinilai cukup efektif dan efisien apalagi dengan salah satu fitur menu nya yaitu menu Kotak Surat yang dapat digunakan untuk mengarsipkan surat dengan lebih mudah sebab dapat menghemat tenaga dan waktu serta dapat menghemat dalam penggunaan kertas yang terkadang dapat menjadi sampah berserakan dan pada saat hendak mencari arsip surat menjadi kesusahan karena harus mencari secara manual satu persatu, namun jika menggunakan E-Office ketika hendak mencari surat tinggal memasukkan nomor surat yang sebelumnya telah disimpan atau diarsipkan pada menu Kotak Surat di website E-Office.

Penggunaan aplikasi E-Office yang semula diperuntukan sebagai jalan alternatif proses administrasi surat menyurat secara online pada masa pandemi 2020 kemarin nyatanya sampai saat ini masih tetap digunakan demi mendukung paperless dimana untuk mengurangi penggunaan kertas. Namun masih belum ada surat edaran resmi dari Bupati untuk mewajibkan penggunaan E-Office. Dalam pengimplementasian E-Office terdapat kendala atau permasalahan yang dirasakan oleh pengguna, pengguna kerap mengeluhkan format untuk upload dokumen yang digunakan hanya bisa menggunakan format pdf sehingga jika ada file selain format pdf seperti excell, word, dan foto maka tidak bisa di upload pada E-Office

(Ridyanti, 2023). Selain itu pada salah satu fitur menu E-Office yaitu menu Tanda Tangan Digital yang memiliki ketentuan acc 2x oleh sistem, ketika hendak melakukan pengajuan TTD digital online kepada Bupati dirasakan oleh pengguna memiliki proses yang membingungkan dikarenakan 2x proses acc tersebut (Wicaksana, 2023). Kemudian terkadang server E-Office juga mengalami gangguan atau down, sehingga menghambat dan menghentikan proses administrasi surat secara online (Masrur & Wardoyo, 2023). Dengan adanya latar belakang tersebut maka relevan jika mengkaji persepsi pengguna terhadap E-Office.

Untuk memastikan E-Office berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan tetap berorientasi pada tujuan sebagai tata naskah dinias elektronik, maka penting untuk dilakukannya evaluasi kualitas layanan E-Office yang menunjukkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Kepuasan pengguna berkaitan dengan perbandingan antara persepsi pengguna terhadap layanan kualitas yang diterima dengan harapan yang diinginkan oleh pengguna. Perbedaan antara layanan yang didapatkan oleh pengguna dengan harapan yang diinginkan tentunya akan menimbulkan gap yang apabila tidak segera dilakukan evaluasi dengan baik maka nantinya akan merugikan. Dalam hal ini evaluasi kualitas layanan digunakan untuk mengukur persepsi aktual atau terkini yang dimiliki oleh pengguna terhadap E-Office.

Model SERVQUAL merupakan model pengukuran kualitas pelayanan yang banyak digunakan untuk dapat menentukan sejauh mana kualitas layanan sistem informasi yang diterapkan terhadap kepuasan pengguna (Ningsi et al., 2020). Harapan dengan adanya penelitian ini untuk kedepannya bisa dijadikan sebagai salah satu bahan pertimbangan dan referensi yang dapat mengevaluasi kualitas

layanan website E-Office terhadap kepuasan pengguna agar proses administrasi surat menyurat pada BAPPEDA Kab. Mojokerto dapat berjalan dengan lebih efektif, efisien, serta lebih baik untuk kedepannya serta dapat membuat pengguna merasa puas dan senang. Menurut Sinun Ahmad, (2017) pentingnya dilakukan analisis kepuasan pengguna dikarenakan peningkatan kepuasan pengguna dari suatu sistem juga dapat menimbulkan peningkatan niat untuk menggunakan sistem, sehingga pada akhirnya hal tersebut akan menimbulkan peningkatan penggunaan. Oleh sebab itu, apabila pengguna merasa puas maka mereka akan terus menggunakan E-Office sebagai pengganti proses administrasi surat menyurat yang dahulunya manual dikarenakan pengguna dapat melihat manfaat dari E-office sebagai tata naskah dinas elektronik.

Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan website seperti *kano*, *mccall*, dan *SERVQUAL*. Akan tetapi metode *SERVQUAL* telah banyak diuji coba oleh para peneliti lain untuk menguji tingkat kepuasan pengguna, metode ini lebih efektif dibanding metode lain. Dengan metode *SERVQUAL* ini dapat mengukur sejauh mana kualitas layanan spada dikti sehingga mampu memberikan kepuasan kepada penggunanya (Gunawan, 2022). Penelitian ini akan mengimplementasikan metode *SERVQUAL* yang digunakan oleh Ningsi et al. (2021) dengan menggunakan 5 variabel yaitu *tangibilitas* (wujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). *Tangibilitas* (wujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan (*satisfaction*) oleh pengguna. Oleh karena itu peneliti akan melakukan analisis kepuasan pengguna E-Office terhadap kualitas layanan yang

dirasakan oleh pengguna pada masa pandemi dan berkelanjutan menggunakan metode SERVQUAL.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana model SERVQUAL mendukung kualitas layanan E-Office terhadap tingkat kepuasan pengguna ?.
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan E-Office?.

1.3 Batasan Masalah

Ruang lingkup pada penelitian ini akan dibatasi dengan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada website E-Office Kab. Mojokerto.
2. Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu wujud (*Tangibility*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) terhadap kepuasan (*satisfaction*) pengguna.
3. Populasi dalam penelitian ini adalah staf/pegawai pada BAPPEDA (Badan Perencanaan Pembangunan Daerah) Kab. Mojokerto dengan jumlah 47 orang.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana model SERVQUAL mendukung kualitas layanan E-Office terhadap tingkat kepuasan pengguna.

2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan E-Office?.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

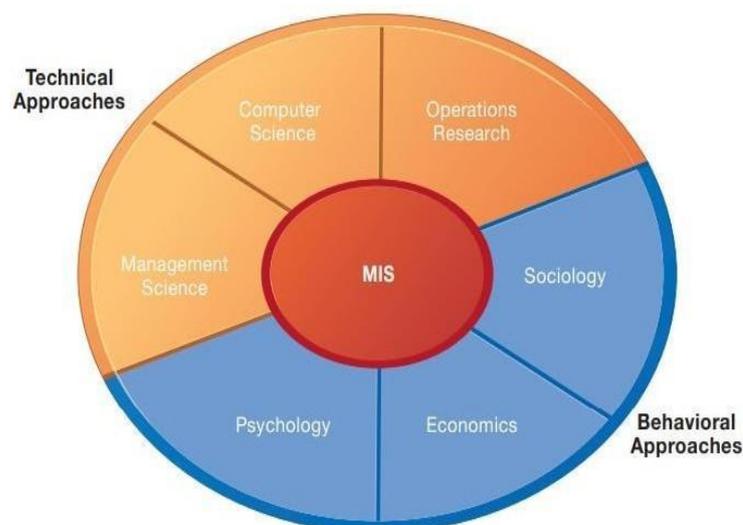
1. Mendapatkan hasil tingkat kepuasan pengguna E-Office menggunakan model Servqual
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tolak ukur pada Diskominfo selaku pengelola E-Office Kab. Mojokerto untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap pengguna.
3. Dapat menjadi referensi bagi penelitian pada bidang Servqual, E-government, dan bidang sejenis lainnya.

1.6 Relevansi SI

Menurut (Bourgeois dan Smith 2019), Sistem informasi dapat dipandang memiliki lima besar komponen diantaranya yaitu: perangkat keras, perangkat lunak, data, manusia, dan proses. Ketiga kata pertama merupakan bagian dari Teknologi. Sebagian orang mendefinisikan hal tersebut sebagai pengertian dari Sistem Informasi, namun masih terdapat dua komponen terakhir, yaitu kata orang dan proses. Untuk dapat memahami definisi dari Sistem Informasi, perlu adanya pemahaman bagaimana caranya semua komponen ini bekerja sama untuk membawa sebuah nilai ke sebuah organisasi.

Sedangkan menurut (Laudon, K.C & Laudon, J.P., 2017) sistem informasi merupakan sebuah instrumen yang penting serta dapat menciptakan nilai terhadap

suatu perusahaan. Sistem informasi dalam pengertiannya secara teknis adalah serangkaian komponen yang saling terintegrasi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan di sebuah organisasi. Sistem informasi terbagi atas dua macam pendekatan, yakni pertama *Technical Approaches* dan kedua *Behavioral Approaches*. *Technical Approaches* merupakan pendekatan teknis pada sistem informasi yang menekankan secara matematis namun berbasis model untuk mempelajari sistem informasi serta teknologi fisik dan kemampuan dari sistem yang meliputi bidang ilmu komputer, ilmu manajemen, dan penelitian operasi. Sedangkan *Behavioral Approaches* merupakan pendekatan yang berfokus pada perubahan sikap, kebijakan manajemen dan organisasi, serta perilaku pengguna terhadap penggunaan teknologi informasi. Sehubungan dengan hal tersebut, penelitian ini termasuk dalam kategori *Behavioral Approaches* karena berfokus pada kepuasan pengguna E-Office pada BAPPEDA Kab. Mojokerto menggunakan metode SERVQUAL.



Gambar 1. 2 Manajemen Sistem Informasi (Laudon dan Laudon, 2017)

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan penelitian skripsi ini terdapat sistematika penulisan yang terbagi menjadi lima bab, diantaranya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI, dan sistematika penulisan dalam penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan dasar-dasar teori penunjang penelitian, diantaranya yaitu penjelasan mengenai definisi kepuasan, definisi kualitas layanan, E-Office, BAPPEDA Kab. Mojokerto, SERVQUAL, Penelitian Terdahulu, serta beberapa tinjauan pustaka lain yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan metodologi atau langkah-langkah pengerjaan penelitian yang dilakukan, menjelaskan alur penelitian yang meliputi identifikasi masalah, metode pengumpulan data (observasi, studi literatur), membuat perencanaan penelitian, penyusunan instrumen pertanyaan, uji validitas dan reliabilitas, penyebaran kuesioner serta pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil dari penelitian berupa analisis data responden dengan analisis deskriptif dan inferensial, serta model outer dan inner model.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diberikan oleh peneliti berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian pada bab sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi mengenai sumber-sumber literatur yang digunakan dalam penelitian ini.

LAMPIRAN

Bagian ini berisikan lampiran berupa dokumen-dokumen yang digunakan sebagai penunjang penelitian.