

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan sistem informasi dalam sebuah organisasi sekarang ini bukan lagi hanya sebagai sistem pendukung melainkan menjadi sistem yang harus ada bahkan ikut menentukan keberhasilan suatu organisasi. Sistem yang didukung Teknologi Informasi dapat memberikan nilai lebih bagi organisasi jika didesain menjadi sistem informasi yang efektif dan efisien. Salah satu organisasi yang memanfaatkan teknologi informasi adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah dapat meningkatkan kinerja pelayanan kepada publik dengan bantuan teknologi informasi atau yang dikenal dengan istilah E-government (Lehrig et al., 2015).

E-Government merupakan sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mengakses informasi publik dengan mudah (Wirawan, 2020). *E-Government* diperkenalkan sebagai sebuah inovasi baru dalam penyelenggaraan birokrasi pelayanan publik mengikuti perkembangan informasi di masyarakat (Wicaksono, 2018). Definisi dari *E-Government* itu sendiri merupakan upaya penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, menyediakan akses informasi kepada masyarakat secara lebih luas, dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab (*accountable*) serta transparan kepada

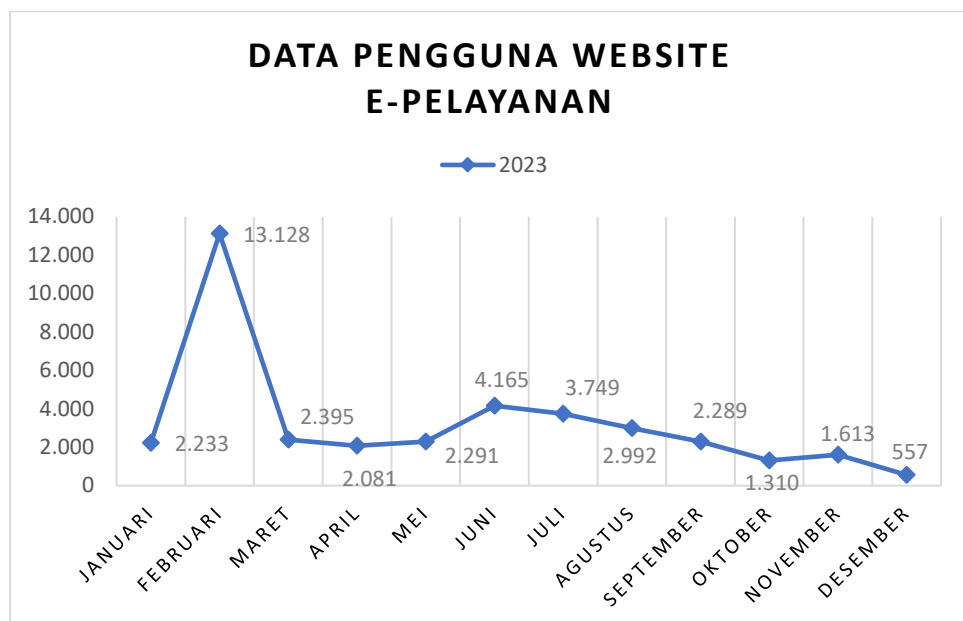
masyarakat (Aminudin, 2019).

Pemerintah Indonesia telah membuat kebijakan untuk memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam bidang *E-Government* yang terintegrasi, mulai dari tingkat pemerintah daerah hingga ke pusat. Kebijakan pemerintah tersebut dituangkan dalam instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government dan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *E-Government* Lembaga dari Kementerian Kominfo. Maka sejak saat itu, Pemerintah Republik Indonesia secara resmi mulai menerapkan *E-Government* (Jaya, 2013).

Salah satu kota yang menerapkan pelayanan publik dengan menggunakan *E-Government* adalah Kota Surabaya. Komitmen Pemerintah kota Surabaya menjadi faktor penentu dalam memberikan layanan publik yang baik kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi merupakan salah satu inovasi yang diterapkan oleh pemerintah kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik demi kepuasan dan kenyamanan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik akan menjadi prioritas utama bagi pemerintah. Pelayanan publik menggunakan *E-Government* di Kota Surabaya telah diterapkan pada Dinas Sosial Kota Surabaya yang dikenal dengan website E-Pelayanan. Penerapan E-Pelayanan ini diawali karena adanya permasalahan dalam pembuatan Surat Keterangan Miskin di kota Surabaya.

Website E-Pelayanan merupakan implementasi dari *E-Government* yang dibangun oleh Dinas Sosial Kota Surabaya untuk membantu masyarakat kota Surabaya dalam pembuatan surat keterangan miskin secara online. Dimana

kelurahan sudah tidak lagi mengeluarkan Surat Keterangan Miskin secara manual. Surat Keterangan Miskin sudah berbasis online dan ditandatangani langsung Dinas Sosial. Masyarakat yang ingin menggunakan layanan Pembuatan Surat Keterangan miskin secara online dapat mengunjungi website resmi Dinas Sosial Kota Surabaya yaitu <https://dinassosial.surabaya.go.id/sk> dengan menggunakan koneksi internet. Berikut ini data pengguna website E-Pelayanan di Kota Surabaya.



Gambar 1. 1 Data Pengguna Website E-Pelayanan (Dinas Sosial Kota Surabaya 2023)

Berdasarkan gambar 1.1 menjelaskan bahwa pengguna website E-pelayanan di kota Surabaya pada bulan februari mengalami peningkatan dengan jumlah pengguna sebesar 13.128. Hal ini dikarenakan banyaknya masyarakat yang mengakses website untuk pengajuan Surat keterangan miskin non Kesehatan seperti SKKM Pendidikan, SKKM Bantuan Hukum, SKKM permohonan dan perpanjangan rusun dan SKKM Denda akta kelahiran serta SKKM keringanan PBB dan PDAM. Layanan Pembuatan Surat Keterangan Miskin secara online ini

berkontribusi untuk mendorong peningkatan mutu pelayanan publik. Karena sebelumnya, masyarakat Kota Surabaya dalam hal pengurusan Surat Keterangan Miskin masih ditangani oleh kelurahan dengan cara *face to face*, hal ini dinilai kurang efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada staf IT dinas sosial bahwa website E-Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Surabaya ditemukan beberapa kendala terutama dalam hal penggunaan website E-Pelayanan. Website E-Pelayanan dibangun oleh pemerintah untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan, namun mayoritas pengguna masih memilih datang langsung ke kantor atau offline. Pengguna mengalami kesulitan dalam pengoperasian website E-Pelayanan untuk meminta bantuan kepada staff terkait penggunaan website tersebut. Hal ini tidak memudahkan pengguna dalam pengurusan SKKM secara online seperti tujuan dibangunnya website tersebut.

Hasil wawancara pengguna website E-pelayanan yang ditunjukkan pada lampiran 1 - lampiran 4 menyatakan bahwa implementasi website E-pelayanan masih memiliki beberapa kendala yang dirasakan oleh pengguna ketika mengoperasikan website E-pelayanan. Kendala yang dialami oleh pengguna pada penggunaan waktu akses, dimana website tersebut hanya dapat diakses pada saat jam kerja dinas sosial yaitu pukul 08.00 hingga 16.00. Sehingga pengguna tidak dapat leluasa untuk mengajukan surat keterangan miskin (SKKM) selain diluar jam kerja website tersebut beroperasi. Kendala lain yaitu pada saat surat keterangan miskin selesai dan diterima, surat tersebut harus diunduh terlebih dahulu dengan mengakses kembali website E-pelayanan. Hal ini dirasa kurang efisien bagi pengguna. sebaiknya ketika surat dibagikan kepada penerima bisa

langsung dikirim ke penerima dengan melalui email. sehingga penerima dapat mudah menerima notifikasi serta mengunduh surat tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan diatas, menjadi alasan utama mengapa penelitian ini sangat penting untuk dilakukan. Solusinya adalah dilakukan analisis kesuksesan untuk mengetahui keberhasilan dari implementasi website E-pelayanan. Dari hasil analisis yang dilakukan diharapkan dapat dijadikan salah satu bahan pertimbangan bagi pihak pengembang website E-pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya untuk mengevaluasi Website E-pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya dan dilakukannya pengembangan terhadap kendala yang dirasakan oleh para penggunanya.

Dalam penelitian ini, dilakukan analisis kesuksesan pada Website E-Pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya dengan menerapkan model DeLone McLean *Information Systems Success Model* (ISSM) yang telah digunakan oleh Abdulrazaq Kayode Abdulkareem and Razlini Mohd Ramli (2021). Model tersebut menggunakan tujuh variabel pengukuran untuk mengevaluasi berbagai faktor yang berkontribusi terhadap kesuksesan yaitu Kualitas informasi (Information Quality), Kualitas layanan (Service Quality), Kualitas sistem (System Quality), Literasi Digital (Digital Literacy), Penggunaan Aktual (Actual Use), Kepuasan Pengguna (User Satisfaction), Manfaat Bersih (Net Benefits E-government Performance). Oleh karena itu, judul yang digunakan dalam penelitian ini adalah **“Analisis Faktor Kesuksesan Website E-Pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya Menggunakan Model DeLone McLean ISSM Modifikasi.”** Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Kota Surabaya khususnya Dinas Sosial

Kota Surabaya agar dapat terus memperbaiki, mengembangkan, dan meningkatkan pelayanan pada *Website* E-Pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan digunakan yaitu “Faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan website E-pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya menggunakan Model Delone & McLean ISSM Modifikasi?”.

1.3 Batasan Masalah

Ruang lingkup pada penelitian ini memiliki batasan-batasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada website E-Pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Model Delone Mclean yang terdiri dari tujuh variabel yaitu Information Quality, Service Quality, System Quality, Digital Literacy, Actual Use, User Satisfaction, Net Benefits (E-government Performance).
3. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat berdomisili Surabaya yang menggunakan website *E-pelayanan* dengan melihat data yang diperoleh dari dinas sosial Kota Surabaya sebesar 46.920.
4. Jumlah responden pada penelitian ini sebesar 348 orang.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah , maka tujuan pada penelitian ini yaitu “Untuk Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan pada

website *E*-pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya menggunakan model DeLone McLean ISSM Modifikasi”.

1.5 Manfaat Penelitian

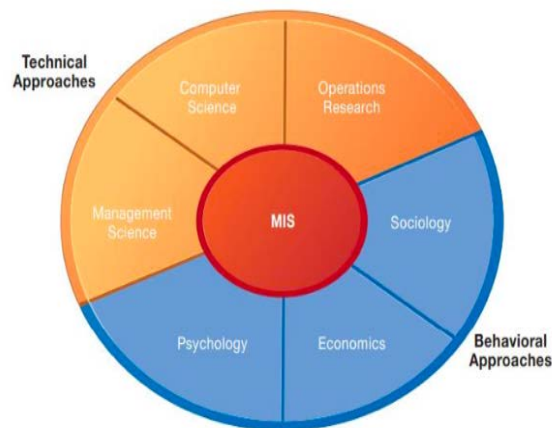
Atas dasar penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti , diharapkan memiliki manfaat yaitu :

1. Menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah Kota Surabaya khususnya Dinas Sosial Kota Surabaya dalam mengembangkan website *E*-Pelayanan di masa yang akan datang.
2. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian di bidang yang serupa.

1.6 Relevansi SI

Menurut Laudon, K.C & Laudon, J.P. (2017) Sistem informasi adalah komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan untuk memberikan informasi di dalam sebuah organisasi.

Secara umum, sistem informasi terbagi atas dua pendekatan, yaitu *Technical Approaches* dan *Behavioral Approaches*. Seperti ditunjukkan pada Gambar 1.2.



Gambar 1. 2 Manajemen Sistem Informasi (Laudon, K.C & Laudon, J.P., 2017)

Technical Approaches adalah cara teknis dalam sistem informasi yang menekankan secara matematis 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 adalah pendekatan yang berfokus pada perubahan sikap, kebijakan manajemen dan organisasi, serta perilaku pengguna terhadap penggunaan teknologi informasi. Penelitian ini tergolong ke dalam Behavioral Approaches karena melakukan evaluasi terhadap pengalaman pengguna pada website E-Pelayanan berdasarkan model Delone Mclean ISSM.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini akan membantu mengarahkan penyusunan laporan supaya tidak menyimpang dan sebagai acuan dalam mencapai tujuan penulisan laporan skripsi sesuai dengan apa yang diharapkan. Langkah-langkah dalam proses penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang landasan teori mengenai permasalahan yang diangkat yaitu sistem E-Pelayanan dan keterkaitannya dengan TI dan teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini, serta menjelaskan tentang penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi urutan-urutan aktivitas yang akan digunakan dalam penelitian ini, identifikasi masalah, bagaimana cara mendapatkan studi literatur dan model konseptual tentang keterhubungan antar variabel, serta penyusunan instrumen penelitian yaitu penyusunan kuesioner sesuai dengan variabel dan indikator yang telah diidentifikasi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif meliputi gambaran umum objek penelitian, deskripsi demografis responden dan deskripsi data kuesioner yang didapatkan dari responden. Analisis inferensial meliputi deskripsi dari hasil perhitungan secara kuantitatif untuk ditarik kesimpulan. Dan yang terakhir menjelaskan tentang hasil pengujian dari hipotesis-hipotesis yang telah ditentukan dalam penelitian website E-Pelayanan ini.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi mengenai rangkuman yang terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil

pembahasan, serta saran-saran yang berisikan berbagai penyempurnaan yang mungkin dapat diterapkan kedepannya

DAFTAR PUSTAKA

Pada bab ini berisi mengenai sumber-sumber literatur yang digunakan dalam penelitian ini.

LAMPIRAN

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