

BAB I

PENDAHULAN

Bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, relevansi SI, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan ini.

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Seiring dengan majunya Teknologi Informasi dan juga berkembang pesatnya internet, kegiatan sehari-hari masyarakat pun banyak yang semakin terbantu. Hampir sebagian besar masyarakat dikehidupannya dikelilingi oleh internet bahkan sudah menjadi ketergantungan dengan penggunaan internet. Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) penetrasi pengguna internet pada tahun 2018 di Indonesia mengalami kenaikan dibandingkan penetrasi pengguna internet di Indonesia pada tahun 2017 (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2017) (Gambar 1.1).



Gambar 1.1 Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia tahun 2018

Fenomena perkembangan yang terjadi dalam bidang ICT (*Information and Communication Technology*) telah membawa dampak yang cukup signifikan pada kehidupan manusia, penerapan TI tidak hanya hanya pada sektor bisnis,

tetapi pada sektor publik khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Saat ini harus disikapi positif oleh pemerintah daerah untuk bisa berinovasi untuk meningkatkan performance organization management and public service improvement.

Pemerintah daerah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang efektif, hal ini seiring dengan makin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi. Marshall McLuhan dalam bukunya *Understanding Media*, mengatakan bahwa media itu “The Extension of Man” (media itu perluasan manusia). Banyak media yang bisa dijadikan alat oleh pemerintah untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Salah satu cara untuk memberikan layanan e-government kepada masyarakat yaitu berupa website Pemerintah Daerah, yang bertujuan untuk meningkatkan layanan Elektronik (EService), dimana memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi, layanan, dan lain-lain.

Seperti telah diketahui dasar dari pelaksanaan e-government adalah Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-government yang diyakini akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Sedangkan tujuan utama pelaksanaannya adalah untuk peningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Untuk meningkatkan layanan publik di Surabaya, maka berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan Secara Elektronik. Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya sejak tahun 2013 mengupayakan adanya inovasi di bidang

pelayanan publik. Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Surabaya meluncurkan sebuah aplikasi bernama Transportasiku (Gambar 1.2). Aplikasi ini terinspirasi dari Singapura yang mengembangkan satu aplikasi untuk memberikan pelayanan dalam bidang transportasi dan arus lalu lintas di negaranya.



Gambar 1.2 Aplikasi TransportasiKu (Surabaya Smart Mobility)

Sistem yang dapat dianalisis untuk penelitian ini salah satunya adalah Aplikasi "Transportasiku" yang telah diluncurkan Dinas Perhubungan (Dishub) di Hari Jadi Kota Surabaya ke-726 pada 31 Mei 2019 mulai banyak diunduh oleh Warga Kota Pahlawan, Jawa Timur. Konsepnya sebagai *single application*, alias satu aplikasi di mana semua kebutuhan ada di dalamnya, sehingga pengguna bisa mendapat segala informasi yang diinginkan dengan sekali klik.

Dinas Perhubungan Surabaya sudah banyak mengembangkan aplikasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat di berbagai bidang transportasi. Berbagai platform itu diantaranya Gobis untuk Suroboyo Bus, Go Parkir untuk mengetahui slot parkir dan data-data parkir, e-Dishub, dan aplikasi lainnya. Transportasiku ini satu aplikasi untuk semua, baik untuk kendaraan pribadi, dan angkutan umum, serta arus lalu lintas di Kota Surabaya. Namun, pengguna

merasa fitur CCTV pada aplikasi Transportasiku sering down dan kurang memberikan informasi. Maka dari itu dirasakan telah cukup untuk dievaluasi apakah penerapan sistem informasi tersebut dapat dikatakan sukses yang diukur dari pemakai sistem sebagai penerima informasi (“DISHUB SURABAYA,” n.d.). Tak hanya itu, dari aplikasi berbasis android ini, pengguna dapat mengetahui informasi penutupan dan kepadatan jalan. Info-info ini akan selalu terupdate dan dikabarkan pada pengguna melalui notifikasi. (“Liputan6.com,” n.d.).

Pengukuran kesuksesan sistem informasi adalah langkah evaluasi yang panjang, karena terdiri dari berbagai macam langkah dan dimensi yang digunakan. Salah satu model yang biasa digunakan dalam mengukur tingkat kesuksesan suatu sistem informasi adalah model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (Wisudiawan, 2015).

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut maka permasalahan yang diangkat pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kesuksesan penerapan aplikasi TransportasiKu Dinas Perhubungan Surabaya?
2. Bagaimana faktor – faktor ISSM Delone Mclean yang mempengaruhi kesuksesan Aplikasi “TransportasiKu” Dinas Perhubungan Surabaya?

1.3 PEMBATAAN MASALAH

1. Variabel-variabel yang dimasukkan berkaitan dengan *information system success model* terhadap aplikasi TransportasiKu Dinas Perhubungan Surabaya.

2. E-government yang digunakan adalah aplikasi TransportasiKu Dinas Perhubungan Surabaya.
3. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Surabaya.
4. Ukuran sampel atau responden yang diambil dalam penelitian merujuk pada tabel jumlah sampel berdasarkan tabel *Isaac and Michael*.
5. Teknik sampling yang digunakan yaitu teknik *probability sampling* dengan tipe *Simple Random Sampling*.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Mencari tingkat kesuksesan penerapan aplikasi TransportasiKu Dinas Perhubungan Surabaya.
2. Mencari faktor – faktor ISSM Delone Mclean yang mempengaruhi kesuksesan Aplikasi “TransportasiKu” Dinas Perhubungan Surabaya.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menjadi bahan masukan bagi pihak pemerintahan Kota Surabaya dalam rangka pengembangan e-government di masa yang akan datang.
2. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian di bidang yang serupa.

1.6 RELEVANSI SI

Suatu sistem informasi dapat didefinisikan secara teknis sebagai seperangkat yang saling terkait komponen yang mengumpulkan (atau mengambil),

memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kontrol dalam suatu organisasi. Selain mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan kontrol, sistem informasi dapat juga membantu manajer dan pekerja menganalisis masalah, memvisualisasikan subjek yang kompleks, dan menciptakan produk baru.

E-government mengacu pada aplikasi Internet dan teknologi jaringan untuk memungkinkan sektor pemerintah dan publik secara digital. Selain meningkatkan pengiriman layanan pemerintah, e-government membuat operasi pemerintah lebih efisien dan juga memberdayakan warga dengan memberi mereka akses lebih mudah ke informasi. Sebagai contoh, warga negara di beberapa negara dapat memperbarui SIM mereka atau melamar tunjangan pengangguran online. Internet telah menjadi alat yang ampuh untuk memobilisasi kelompok kepentingan untuk politik secara instan, aksi, dan penggalangan dana (Laudon et al., 2014).

1.7 SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam laporan penelitian skripsi ini, pembahasan disajikan dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, relevansi SI, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori-teori penunjang yang mendukung dalam pembuatan penelitian ini, antara lain E-Government, Aplikasi Mobile, Aplikasi TransportasiKu, *Information System Success Model* Delone and

Mclean, serta penelitian – penelitian sebelumnya mengenai E-Government dan Delone and Mclean.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian antara lain alur penelitian, identifikasi masalah, literature review, model konseptual yang digunakan pada penelitian ini, hipotesis penelitian, definisi operasional, penyusunan instrumen, pengumpulan data, serta analisis dan pembahasan (outer dan inner).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil dari penelitian skripsi yaitu meliputi pembahasan karakteristik responden, pembahasan analisis statistik deskriptif, pembahasan analisis inferensial, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini diuraikan 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 bagian ini akan dipaparkan sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta dilapangan