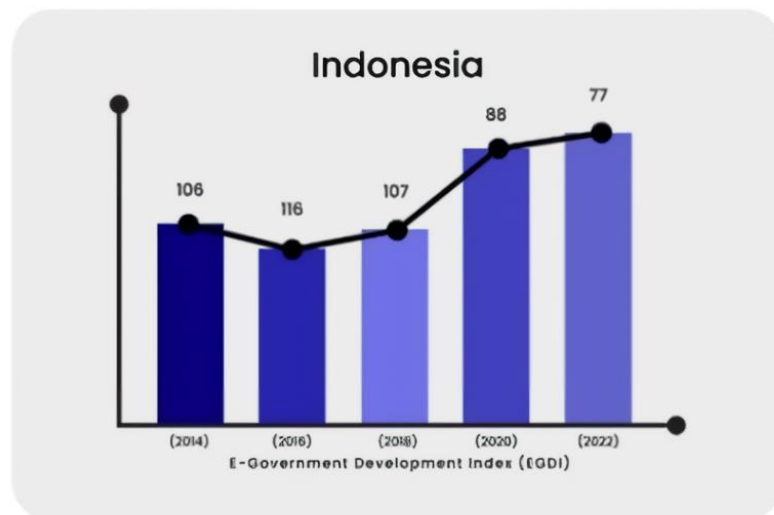


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dengan mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan, Indonesia memiliki peluang besar untuk menyederhanakan proses administratif, meningkatkan kinerja organisasi, dan mempercepat respon terhadap kebutuhan masyarakat. Upaya pemerintah Indonesia dalam menciptakan *good governance* yaitu dengan cara melakukan transformasi dalam segala aspek pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dikenal dengan istilah *e-government* (Diah Astari et al., 2020). Pengembangan *e-government* merupakan langkah untuk memajukan administrasi pemerintahan melalui pendekatan berbasis elektronik, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan publik dengan lebih efektif dan efisien (Salsabila et al., 2022).



\*Sources : The United Nations E-Government Survey 2022

**Gambar 1. 1 Hasil Survei United Nations E-Government Survey 2022**

Berdasarkan pada Gambar 1.1, Kementerian Komunikasi dan Informatika menyampaikan bahwa, *e-government* di Indonesia telah menunjukkan perkembangan signifikan. Berdasarkan hasil survei *United Nations E-Government Survey 2022*, Indonesia naik 11 peringkat dari peringkat 88 pada tahun 2020 menjadi peringkat 77 (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2020). Adapun kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia yaitu untuk mengoptimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam bidang *e-government* yang terintegrasi, dimulai dari tingkat pemerintah daerah hingga ke pusat. Kebijakan pemerintah tersebut tercantum dalam instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Pengembangan *E-Government*, serta Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi No. 57 Tahun 2003 yang memberikan panduan terkait penyusunan rencana pokok pengembangan *e-government* (Purna Bahesa et al., 2018).

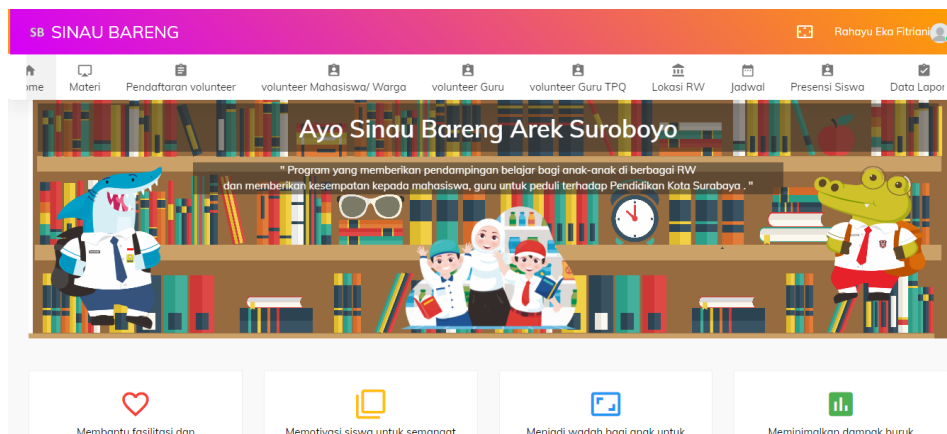
Pemerintah daerah diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan publik secara efektif, sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat. Salah satu kota yang telah menerapkan *e-government* adalah Kota Surabaya. Pada tahun 2009, Pemerintah Kota Surabaya meraih penghargaan *e-government* (Warta Ekonomi Special Achievement and Leadership Tingkat Kota se-Indonesia), sebagai contoh penerapan *e-government* terbaik pertama (Pemerintah Kota Surabaya, 2023a). Demi meningkatkan pelayanan publik di Kota Surabaya, Pemerintah Kota Surabaya telah melakukan upaya melalui penerapan inovasi dalam 3 bidang pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan oleh Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan secara Elektronik (Ayu &

Mudjahidin, 2014). Salah satu implementasi *e-government* oleh Pemerintah Kota Surabaya adalah Website Sinau Bareng.

Program Sinau Bareng diluncurkan oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya pada Bulan September 2022 (Balai Besar Penjaminan Mutu Jawa Timur, 2023). Program Sinau Bareng adalah sebuah program yang memberikan bantuan belajar bagi anak-anak di berbagai RW di Kota Surabaya. Program ini juga memberikan kesempatan kepada mahasiswa dan guru untuk peduli terhadap pendidikan di kota tersebut, serta siswa dapat memilih pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan mereka (Pemerintah Kota Surabaya, 2023). Tujuan program ini yaitu untuk memberikan dukungan dan fasilitas bagi anak-anak dalam belajar dan mengerjakan tugas-tugas sekolah mereka. Selain itu, program ini juga bertujuan untuk memotivasi siswa agar lebih bersemangat dalam belajar, memberikan wadah bagi anak-anak untuk beraktivitas secara kreatif, dan produktif, serta membantu meminimalkan dampak buruk terkait *learning loss* akibat pandemi COVID-19 (Tutut Putri Ramadani, 2023).

Dalam pelaksanaan Program “Sinau Bareng”, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) Republik Indonesia melakukan pengecekan dengan meninjau pelaksanaan program tersebut yang dikolaborasikan dengan praktek kurikulum Merdeka Belajar Kampus Merdeka (Pemerintah Kota Surabaya, 2023b). Program kelas “Sinau Bareng” dilaksanakan setiap hari Selasa dan Sabtu pukul 18.00-20.00 WIB (Yusuf Assidiq, 2023). Dengan adanya inisiatif program Sinau Bareng di Kota Surabaya, penerapannya mencakup pembangunan dan pengelolaan suatu website sebagai *platform* utama dalam menyelenggarakan

program tersebut. Website Sinau Bareng merupakan suatu layanan yang dikelola oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya.



**Gambar 1. 2 Tampilan Dashboard Website Sinau Bareng**

Sumber : <https://dispendik.surabaya.go.id/sinau-bareng/>

Berdasarkan gambar 1.2, terdapat beberapa menu pada tampilan *dashboard* Website Sinau Bareng yaitu, menu materi, pendaftaran *volunteer*, *volunteer* mahasiswa/warga, *volunteer* guru, *volunteer* guru TPQ, lokasi balai rw, jadwal, presensi siswa, dan data laporan. Pada *dashboard* terdapat tampilan utama Website Sinau Bareng yang berisi beberapa informasi yang disajikan.

Kepala Dinas Pendidikan Kota Surabaya Yusuf Masruh mengatakan bahwa jumlah lokasi pelaksanaan kegiatan Sinau Bareng di Balai RW terus meningkat (Dimas Nur Aprianto, 2023). Hingga tanggal 30 November 2023, jumlah titik Balai RW di Kota Surabaya meningkat dari 26 menjadi 216 titik. Hal tersebut juga selaras dengan rencana peningkatan jumlah pengguna Website Sinau Bareng, yaitu para guru dan mahasiswa penerima Beasiswa Pemuda Tangguh Surabaya.

Website Sinau Bareng merupakan *platform* utama yang selalu digunakan selama program berlangsung. Sehingga perlu dilakukan pengukuran evaluasi

terkait kesuksesan sistem informasi terhadap website tersebut. Adapun fitur utama dalam website Sinau Bareng yaitu fitur data laporan, dimana fitur tersebut berkaitan dengan pelaporan kegiatan mengajar program Sinau Bareng. Sehingga nantinya, responden dalam penelitian ini adalah *user* dari website Sinau Bareng yang melakukan pelaporan kegiatan yaitu mahasiswa penerima Beasiswa Pemuda Tangguh dan Guru SD-SMP yang berada di bawah naungan Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Dikarenakan, sejak Website Sinau Bareng dipublikasikan, pihak Dinas Pendidikan Kota Surabaya belum pernah mengadakan evaluasi kesuksesan sistem informasi terhadap Website Sinau Bareng. Sehingga nantinya, hasil evaluasi dapat digunakan untuk mengetahui apakah sistem informasi yang dibuat telah sesuai dengan kebutuhan penggunanya, sehingga pihak pengelola website dapat melakukan perbaikan dan pengelolaan terhadap website tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan 10 orang mahasiswa yang merupakan pengguna Website Sinau Bareng, dikatakan bahwa pengguna masih merasakan beberapa keluhan diantaranya : (1) materi yang disajikan dalam website tidak lengkap, (2) penentuan lokasi jadwal mengajar yang tidak sesuai dengan biodata alamat yang ada di website, (3) terdapat fitur dalam website yang memiliki nama sama padahal memiliki fungsi yang berbeda, (4) pengguna harus mengunduh aplikasi tambahan untuk mengunggah bukti presensi, (5) kendala ketika mengunggah foto bukti presensi, sering ditolak karena ukuran file terlalu besar.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, terlihat bahwa Website Sinau Bareng memiliki kualitas sistem, informasi, dan layanan yang kurang optimal, sehingga pihak Dinas Pendidikan Kota Surabaya perlu terus melakukan peningkatan kinerja website tersebut agar dapat digunakan secara efektif oleh

pengguna. Kesuksesan sistem informasi dapat dipandang dari berbagai aspek seperti seberapa bagus kualitas sistem, keakuratan informasi yang diberikan, bagaimana tingkat penggunaan dan kepuasan pemakai serta faktor lain yang menunjukkan dampak positif yang diperoleh dengan adanya sistem informasi tersebut (Triana et al., 2023).

Penelitian ini menerapkan model penelitian yang diusulkan oleh DeLone and McLean yang bertujuan untuk memahami faktor yang mempengaruhi kepuasan dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna layanan sistem informasi (Muhammad & Arief, 2020). Model ini mengidentifikasi pemahaman keseluruhan melalui kesuksesan sistem informasi (Azizah et al., 2021). Model DeLone dan McLean terdiri dari enam variabel utama yang digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi, diantaranya *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits* (Ahmad Affandi & Amalia, 2022).

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah dijabarkan, maka akan dilakukan sebuah penelitian untuk mengetahui kesuksesan suatu sistem informasi. Penelitian ini akan mengangkat judul “Evaluasi Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan E-Government Menggunakan Model DeLone and McLean (Studi Kasus : Website Sinau Bareng Dinas Pendidikan Kota Surabaya)”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini yaitu apa saja faktor yang mempengaruhi

kesuksesan Website Sinau Bareng Dinas Pendidikan Kota Surabaya yang diukur menggunakan model DeLone and McLean?

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk memfokuskan penelitian dan menghindari pembahasan yang terlalu meluas, diperlukan penentuan batasan dalam ruang lingkup penelitian ini. Adapun batasan dalam penelitian ini adalah :

1. Objek penelitian ini adalah Website Sinau Bareng.
2. Model konseptual yang digunakan adalah Model DeLone and McLean.
3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits*.
4. Responden dalam penelitian ini merupakan mahasiswa penerima beasiswa Pemuda Tangguh Surabaya dan Guru SD-SMP yang berada di bawah naungan Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

### **1.4 Tujuan**

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini berdasarkan rumusan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan Website Sinau Bareng menggunakan model DeLone and McLean.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian skripsi ini yaitu :

1. Sebagai bahan masukan bagi pihak Dinas Pendidikan Kota Surabaya dalam pengembangan, peningkatan serta perbaikan pada Website Sinau Bareng.

2. Sebagai bahan referensi atau literatur bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan masalah yang serupa.

### 1.6 Relevansi SI

Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai komponen yang saling terhubung, yang berfungsi untuk mengumpulkan atau mengambil, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian di dalam organisasi (Laudon & Laudon, 2018).

*E-government* merupakan salah satu penerapan teknologi informasi oleh pemerintah, dengan tujuan mendukung pengelolaan pemerintahan secara lebih efisien (Rohma & Handayani, 2023).

Berdasarkan penjelasan tersebut Website Sinau Bareng Dinas Pendidikan Kota Surabaya termasuk salah satu implementasi yang memanfaatkan teknologi dalam mendukung pengembangan dan pelaksanaan program Sinau Bareng.



**Gambar 1.3 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi**

Berdasarkan gambar 1.3, sistem informasi dibagi menjadi dua macam pendekatan yaitu, *Technical Approaches* dan *Behavioral Approaches* (Laudon & Laudon, 2018). Pendekatan *Technical Approaches* adalah pendekatan yang berfokus pada solusi teknis seperti, ilmu komputer, ilmu manajemen, dan



penelitian operasi yang bertujuan untuk mempelajari sistem informasi. Sedangkan, pendekatan *Behavioral Approaches* adalah pendekatan yang berfokus pada perubahan sikap, manajemen dan kebijakan organisasi, serta perilaku pengguna terhadap suatu teknologi informasi. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini tergolong ke dalam *Behavioral Approaches* karena melakukan evaluasi terhadap pengalaman pengguna pada Website Sinau Bareng Dinas Pendidikan Kota Surabaya berdasarkan model DeLone and McLean.

Model DeLone and McLean bertujuan untuk memahami faktor yang mempengaruhi kepuasan dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna layanan sistem informasi (Muhammad & Arief, 2020). Model DeLone dan McLean terdiri dari enam variabel utama yang digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi, diantaranya *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits* (Ahmad Affandi & Amalia, 2022).

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini bertujuan untuk memberikan panduan dalam menyusun laporan agar tetap terfokus dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Adapun langkah-langkah dalam proses penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi sistem informasi dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan penelitian ini.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan teori dasar yang berkaitan dengan penyelesaian penelitian ini, antara lain : penjelasan mengenai *E-Government*, *E-Government Surabaya*, Website Sinau Bareng, Dinas Pendidikan Kota Surabaya, Model DeLone and McLean, SEM-PLS, dan penelitian terdahulu yang relevan dan menjadi acuan dalam penelitian ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi metodologi yang akan digunakan dalam melakukan penelitian antara lain alur penelitian, studi observasi dan wawancara, identifikasi masalah, studi literatur, model konseptual, penyusunan hipotesis, penentuan populasi dan sampel, penyusunan instrumen, uji validitas dan realibilitas, serta pengolahan dan analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian yaitu berupa analisis demografis responden, pembahasan analisis statistik deskriptif, pembahasan analisis inferensial, pengujian hipotesis dan interpretasi data DeLone McLean.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan yang mencakup penyelesaian dari hasil pembahasan dan saran yang diberikan oleh penulis yang mungkin dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

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

**LAMPIRAN**

Bagian ini berisi tentang data pelengkap berupa dokumen-dokumen yang digunakan sebagai penunjang dari skripsi.