

BAB 1

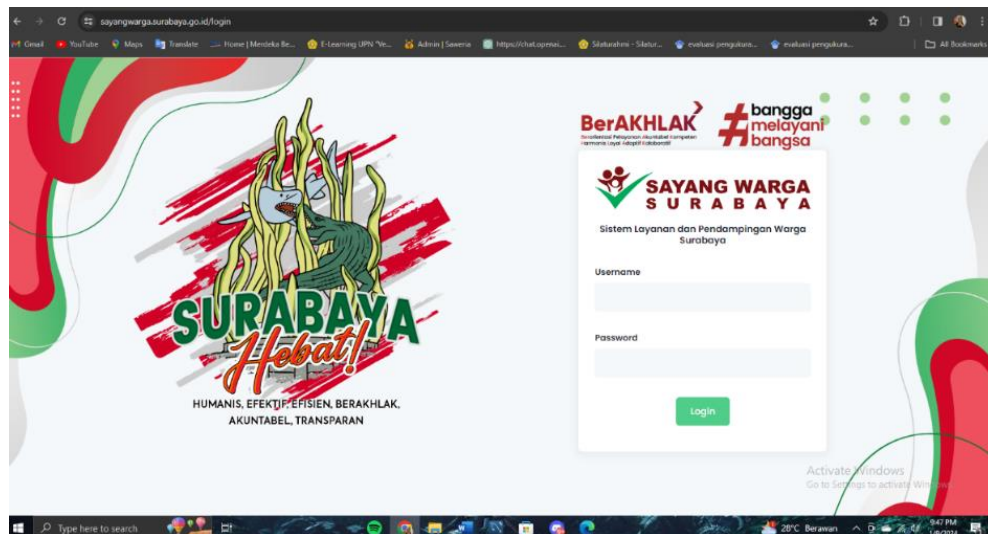
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini era globalisasi memiliki tantangan tersendiri karena media teknologi informasi dan komunikasi menjadi bagian penting dan strategis dalam proses hasil interaksi sosial, ekonomi, politik dan budaya. Diperlukan adanya terobosan-terobosan yang dibutuhkan masyarakat berbasis teknologi di bidang pelayanan pemerintah yang dikenal dengan nama *Electronic Government (E-Government)*. *Electronic Government* atau *E-Government* merupakan layanan pemerintah digunakan untuk melayani dan melengkapi kebutuhan masyarakat, yang dimana menjadikan bentuk efisiensi dalam menjalankan kinerja suatu pemerintahan. *E-Government* dianggap sebagai alat utama untuk memudahkan akses warga negara terhadap berbagai layanan, namun tantangan utama yang dihadapi negara berkembang yang menerapkan *E-Government* adalah rendahnya tingkat penerimaan layanan kepada masyarakat (Sorongan & Hidayati, 2020).

Kota Surabaya merupakan salah satu kota yang memanfaatkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan urusan pemerintahannya, termasuk penyelenggaraan *E-Government*. Salah satunya yang paling umum digunakan adalah pelayanan publik. Untuk menunjang kebutuhan pelayanan publik masyarakat, pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika meluncurkan Aplikasi dan dikelola oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang berbasis situs internet atau laman *Website*. Aplikasi itu diberi nama Aplikasi Sayang Warga (sistem layanan pendampingan dan perlindungan

warga) (Sri & Fatimah, 2023). Dibawah ini adalah gambar menu login pada ASW.



Gambar 1. 1 Tampilan menu login pada *website* Aplikasi Sayang Warga

Aplikasi Sayang Warga (ASW) merupakan sebuah laman *website* yang digunakan dalam proses pendataan yang memiliki tujuan untuk dapat mengidentifikasi berbagai permasalahan secara langsung yang terdapat di masyarakat. ASW diluncurkan pertama kali pada tanggal 27 Januari 2022 yang diikuti seluruh Kader Surabaya Hebat (KSH) di Kota Surabaya secara virtual. Pemerintah Kota Surabaya berharap ASW dapat membuat seluruh data yang berada di masyarakat tersedia dimasukkan dengan lengkap dan benar, sehingga jika terjadi masalah yang dihadapi masyarakat dapat memberikan respon secara tepat dan cepat dari Pemerintahan. Pengguna yang menginputkan data masyarakat untuk dilaporkan kepada Pemerintahan adalah Kader Surabaya Hebat (KSH). Sehingga dengan hal tersebut diharapkan akan tumbuh rasa empati antar warga, mereka akan selalu hidup penuh kasih sayang dan dapat menciptakan lingkungan Kota Surabaya nyaman dan tentram (Surabaya.go.id, 2022). ASW yang telah diluncurkan memiliki kekurangan di setiap akun pengguna yang

menginputkan data pada *website* ASW ternyata dapat di periksa dan edit juga oleh pengguna lain. *Website* ASW seringkali mengalami eror pada sistemnya, eror tersebut berupa data yang sudah diinputkan tidak tersimpan di dalam ASW, sehingga pengguna harus menginput kembali data dari proses awal, hal tersebut membuat kinerja pengguna tidak efektif dalam melakukan proses pendataan kesehatan dikarenakan kendala tersebut sangat sering dialami. Hal tersebut dampak tidak dilakukan pembaruan atau *meintance* pada ASW (Sri & Fatimah, 2023). Masalah yang dirasakan oleh pengguna menandakan *website* tersebut menghambat pengguna dalam mencapai tujuan. Berdasarkan salah satu misi dinkes yaitu "Meningkatkan akses dan mutu upaya kesehatan". Dari permasalahan saat ini dengan misi tersebut dapat disimpulkan *website* belum sukses karena akses *website* tersebut masih banyak masalah dan hambatan yang dirasakan pengguna.

Berdasarkan permasalahan diatas, jika Pemerintah Kota Surabaya tidak jeli dalam merumuskan strategi atau kebijakan yang tepat, maka capaian akhir dari implementasi pelayanan publik yang diharapkan masyarakat akan semakin sulit untuk diwujudkan. Idealnya, strategi perbaikan juga harus menyesuaikan dari hasil evaluasi kesuksesan atau berdasarkan penyebab keberhasilan dan kegagalan

Skripsi ini dilakukan dengan mengadopsi model penelitian Delone dan Mclean (2003) yang dikombinasikan dengan model penelitian TAM (*Technology Acceptance Model*). Model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean merupakan model penelitian yang mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi. Model *Technology of Acceptance Model* (TAM) merupakan sebuah model pendekatan yang digunakan untuk mengukur serta menganalisis terhadap faktor-

faktor yang mempengaruhi diterimanya sebuah sistem informasi (Vatresia & Pasaribu, 2023). DeLone And Mclean IS Success yang terdiri dari variabel *Sistem Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Net Benefit* dan *User Satisfaction* yang kemudian di-extend dengan model TAM yang terdiri dari variabel *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease a Of Use*. Penggabungan 2 model ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh *Sistem Quality*, *Service Quality* dan *Information Quality* terhadap *User Satisfaction* Aplikasi Sayang Warga, *Perceived Usefulness* yang dirasakan, *Perceived Ease Of Use* yang dirasakan dan bagaimana implikasinya terhadap manfaat-manfaat bersih (*Net Benefit*) (Maghfiroh & Nuryana, 2022). Dalam penerapan sistem informasi selain analisis tingkat kesuksesannya perlu juga untuk mengukur seberapa besar penerimaan pengguna terhadap sistem yang diterapkan karena penerimaan pengguna terhadap sistem informasi berpengaruh terhadap kesuksesan sistem (Vatresia & Pasaribu, 2023).

Skripsi ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Vatresia & Pasaribu (2023) dengan topik Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) dengan Metode Delone dan Mclean Success Model dan *Technology Acceptance Model* (TAM) penelitian ini memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk memperbaiki SIMDA agar sesuai dengan kebutuhan pengguna. Ketujuh variabel penelitian ini menghasilkan dua belas hipotesis yang diajukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keberhasilan implementasi program di kantor DPMD Provinsi Bengkulu menggunakan Model Sukses DeLone And McLean IS dan *Technology Accepeance Model* (TAM) dengan tujuh variabel penelitian (kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi kegunaan, persepsi

kemudahan penggunaan , kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih). Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Novianti & Bharata (2022) dengan judul Elaborasi Model Technology Acceptance Model (TAM) dan DeLone & McLean Untuk Mengukur Faktor Penggunaan ShopeePay. Penelitian ini dilakukan dengan mengadopsi model penelitian TAM yang dikembangkan oleh Davis (1989) dan dikombinasikan dengan model penelitian DeLone & McLean. Model TAM ini sering digunakan untuk menganalisis berbagai keadaan yang mempengaruhi bagaimana teknologi komputer dapat diterima oleh penggunanya. Model TAM dapat digunakan untuk menilai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi suatu sistem dapat diterima oleh pengguna. Sedangkan model DeLone & McLean digunakan untuk melakukan analisis keberhasilan dari sistem informasi. Pada penelitian ini penulis hanya mengadopsi 2 (dua) variabel dari model penelitian TAM yaitu variabel *Easy of Use* dan variabel *Intention to Use*. variabel *Easy of Use* dan variabel *Intention to Use* telah terbukti sangat efektif dalam menjelaskan perilaku pengguna, hal tersebut didukung oleh (Kurniawan, 2019) 2 variabel ini memiliki korelasi yang kuat dengan perilaku pengguna, artinya semakin tinggi persepsi kegunaan, semakin besar kemungkinan pengguna akan menggunakan sistem tersebut. Sedangkan untuk model penelitian DeLone & McLean penulis mengadopsi variabel *Intention to Use*, variabel *User Satisfaction* dan variabel *Net Benefits*. Penelitian ini berjudul “Pengaruh *Easy of Use* Terhadap *Intention to Use* dan *User Satisfaction* serta dampaknya terhadap *Net Benefit* (Studi Pada Pengguna ShopeePay).”

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rachman (2021) dengan objek penelitian pengembangan *smart city* di Kota Bandung, yang melakukan penelitian

mengukur sejauh mana kesuksesan *E-Government* lapor yang efektif dan efisien. Oleh sebab itu dibutuhkan suatu alat untuk mengukurnya. Model DeLone and McLean merupakan bagian dari model yang dapat dipergunakan untuk mengukur sejauh mana penerapan suatu *E-Government* Lapor. Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap *net benefits* melalui kepuasan pengguna dan tingkat kesuksesan penerapan sistem memiliki persentase sebesar 73.4%, maka penerapan sistem tersebut dapat dikatakan sukses, Sementara itu penelitian yang dilakukan oleh Sorongan & Hidayati (2020), yang menggunakan Model Delone dan Mclean untuk mengevaluasi dan mengukur kesuksesan *E-Government* di Kota Balikpapan. Peneliti ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean yang memiliki enam variabel yang mendukung penelitian ini. Penelitian ini membuktikan nilai *R-square* variabel dependen kepuasan pengguna sebesar 62% dan variabel *net benefit* sebesar 59.1% yang berarti variabel dependen dapat dijelaskan melalui variabel independent dalam penelitian ini.

Selanjutnya pada penelitian Rohma & Handayani (2023). Dengan topik riset pada Aplikasi Portal E-Gov yang dilakukan di DISPORA Kota Tangerang. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kesuksesan terhadap penerapan aplikasi portal e-gov dan untuk mengidentifikasi faktor kesuksesan dalam penerapan sistem tersebut. Dari penelitian ini didapatkan dua hipotesis yang berpengaruh secara signifikan dengan perolehan nilai t-statistik >1.96 dan p-values 0.5 diantaranya kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Chairunnisa et al (2021), menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pengguna aplikasi Sidapat, proses yang dilakukan pada pencatatan sipil memiliki fokus yang utama

didasarkan dengan proses yang dilakukan cukup lama dan juga mengharuskan masyarakat harus bolak – balik datang untuk melakukan proses pencatatan sipil. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan aplikasi SiDapat dengan melakukan pendekatan model Metode Technology of Acceptance Model (TAM). Dengan responden sebanyak 30 orang dari para pengguna aplikasi SiDapat. Hasil pada penelitian bahwa masyarakat sudah puas dengan kemudahan dan pelayanan dari aplikasi SiDapat. Hal tersebut didukung dengan pengaruh variabel secara stimulant sebesar 75.2

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang sudah dijelaskan di latar belakang, maka perumusan masalah yang dapat diangkat pada skripsi ini yaitu apa saja analisis faktor yang mempengaruhi kesuksesan implementasi Aplikasi Sayang Warga Surabaya menggunakan model TAM dan Delone Mclean (2003)?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Skripsi ini menggunakan model Technology Acceptance Model (TAM) dan Delone Mclean dengan 7 variabel : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih.
2. Responden dari penelitian ini adalah pengguna dari Aplikasi Sayang Warga yaitu para Kader Surabaya Hebat (KSH).
3. Teknik Sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah Teknik Probability Sampling dengan jenis *simple random sampling*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan diatas maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor kesuksesan implementasi Aplikasi Sayang Warga menggunakan Model Sukses Delone & Mclean dan *Technology Acceptance Model* (TAM).

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian skripsi ini yaitu :

1. Sebagai rujukan bagi skripsi lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang serupa.
2. Sebagai bahan masukan bagi pemerintahan Kota Surabaya agar dapat terus memperbaiki, mengembangkan, dan meningkatkan layanan pada Aplikasi Sayang Warga Surabaya.

1.6 Relevansi SI

Menurut Nitami et al (2021) Sistem informasi (*information system*) adalah sekumpulan komponen informasi yang saling berhubungan saling mengumpulkan atau mendapatkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi. Sedangkan menurut (Wahyudi & Ridho, 2019) Sistem Informasi adalah sekumpulan komponen-komponen yang saling berkaitan satu sama lain yang membentuk tujuan untuk mencapai tujuan yang diharapkan dalam suatu perusahaan atau organisasi yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran sistem informasi yang dibangun. Suatu sistem informasi secara teknis dapat didefinisikan sebagai suatu kumpulan yang saling berhubungan. komponen yang mengumpulkan (atau mengambil, memproses, menyimpan dan

mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian organisasi. Selain mendukung pengambilan keputusan, koordinasi dan pengendalian, sistem informasi juga dapat bermanfaat membantu manajer dan karyawan menganalisis masalah, memvisualisasikan masalah kompleks, dan menciptakan produk baru.

Adanya sistem informasi digunakan juga dalam menganalisis faktor-faktor kesuksesan dan diterimanya SI/TI pada kemampuannya dalam mendukung adopsi teknologi baru atau yang sedang berjalan, yang dapat menghasilkan peningkatan produktivitas, kebijakan dan layanan yang lebih baik, sehingga mempermudah pengambilan keputusan seseorang atau organisasi dalam mengadopsi teknologi baru secara efektif. Delone Mclean merupakan kerangka teoritis yang dirancang untuk mengukur efektifitas dan kesuksesan sistem informasi dalam organisasi. Sedangkan Model TAM merupakan model yang dikembangkan oleh Davis untuk menjelaskan perilaku pengguna teknologi. Dengan demikian, integrasi antara model Delone & Mclean dan model TAM dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan aplikasi digital dalam konteks pemerintahan ataupun organisasi lainnya. Berdasarkan fokus dari penelitian ini untuk menganalisis kesuksesan Aplikasi Sayang Warga (ASW) Kota Surabaya menggunakan Model Delone Mclean dan TAM.

1.7 Sistematik Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas beberapa teori dasar untuk menunjang penyelesaian penelitian ini, antara lain ; Aplikasi Website, E-Government, Aplikasi Sayang Warga, TAM, Delone dan Mclean dan beberapa tinjauan pustaka mengenai penelitian sebelumnya yang relevan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam penelitian seperti alur penelitian, studi observasi, studi literatur, identifikasi masalah, model konseptual, hipotesis penelitian, penentuan populasi dan sampel, instrumen pertanyaan, uji validitas dan reabilitas, serta pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 8

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian secara deskriptif yaitu mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna menerima Aplikasi Sayang Warga (ASW) yang ditinjau melalui metode Technology Acceptance Model (TAM) dan Delone Mclean (2003) dengan pengujian hipotesis serta implikasi terhadap hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan diuraikan rangkuman penelitian yang dibagi menjadi dua bagian yaitu berupa kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan serta saran-saran yang mungkin dapat menjadi bahan penyempurnaan kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini akan dipaparkan sumber-sumber literatur yang digunakan dalam penelitian ini

LAMPIRAN

Bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta dilapangan