

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi pada saat ini sudah berkembang pesat, terutama di sektor layanan publik. Akses dan pengolahan data di layanan publik menjadi lebih mudah berkat perkembangan teknologi informasi (Watrianthos et al., 2019). Salah satu bentuk layanan publik adalah E-Government. E-Government merupakan suatu bentuk dari pendayagunaan teknologi informasi yang dilakukan pemerintah, dimana dalam penerapannya dapat mendukung untuk pengelolaan pemerintah yang lebih transparan, akuntabel, efektif, dan efisien (Ramadhan et al., 2020).

Seperti halnya yang terjadi di Kabupaten Sidoarjo. Kabupaten Sidoarjo kini terfokus pada sistem pelayanan publik yang baik dalam pelaksanaan program smart city. Program smart city diartikan sebagai kota yang mampu menggunakan SDM, infrastruktur telekomunikasi modern dan modal sosial untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan. Ada 6 (enam) dimensi dalam smart city yaitu smart economy, smart mobility, smart governance, smart people, smart living, dan smart environment. Dari 6 (enam) dimensi tersebut dalam penerapannya, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo memfokuskan pada salah satu dimensi yaitu smart governance (Chiqmah & Chiriyah, 2019).

Salah satu bentuk wujud pelaksanaan smart governance di Kabupaten Sidoarjo adalah aplikasi berbasis website Pelayanan Via Online Dukcapil (PLAVON). Website PLAVON adalah sebuah aplikasi berbasis website yang diperuntukkan untuk kemudahan masyarakat Kabupaten Sidoarjo dalam mengurus dokumen kependudukan. Adapun jenis dokumen kependudukan yang dapat diurus melalui aplikasi ini antara lain adalah Akta Kelahiran, Akta Kematian, KTP, KIA, Surat Keterangan Pindah/SKPWNI, Surat Keterangan Datang/SKDWNI, Akta Perkawinan, Akta Perceraian. Dengan banyak dokumen yang dapat diurus melalui website Pelayanan Via Online Dukcapil (PLAVON) tentu akan sangat membantu masyarakat Kabupaten Sidoarjo dalam mengurus terkait dokumen kependudukan (Aji et al., 2022).

Dalam penerapan website PLAVON terdapat hambatan, yakni kesiapan SDM dapat dikatakan belum maksimal karena masih banyak masyarakat yang belum bisa mengoperasikan website PLAVON. Selain itu, banyak data masyarakat tidak dapat terkirim sehingga hal tersebut membuat masyarakat harus mengirim ulang data-data yang akan di urus melalui website PLAVON. Hambatan-hambatan tersebut tentunya belum memenuhi salah satu misi Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo yaitu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan dan tangkas melalui digitalisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kemudahan berusaha. Oleh karena itu, diperlukan pengukuran kesuksesan website PLAVON menggunakan DeLone & McLean Information System Success Model (ISSM).

DeLone & McLean Information System Success Model (ISSM) adalah salah satu model yang paling berpengaruh dalam memprediksi dan menjelaskan kesuksesan aplikasi, yang terdiri dari 6 variabel, yakni information quality, system quality, service quality, user satisfaction, dan net benefits. Skripsi ini menggunakan perkembangan model DeLone & McLean oleh Sorongan & Hidayati (2020) dengan menambahkan dua variabel End-User Computing Satisfaction (EUCS) yaitu format dan content. Penambahan dua variabel EUCS tersebut bertujuan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kesuksesan aplikasi.

Selain itu, pemilihan DeLone & McLean ISSM ini sebagai model konseptual didasarkan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sorongan & Hidayati (2020) menyatakan bahwa penelitian tersebut didasarkan pada landasan teori yang telah ditetapkan sebelumnya dan literatur yang relevan yang menyarankan pentingnya meningkatkan penelitian ilmiah di negara-negara dengan ekonomi berkembang. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Rachman (2021) juga telah membuktikan bahwa Delone & Mclean ISSM ini dapat digunakan untuk mengukur faktor keberhasilan aplikasi E-Government.

Dengan demikian, pada skripsi ini akan dilakukan analisis untuk mengetahui faktor apa yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan dan keberhasilan penggunaan website PLAVON dengan DeLone & McLean Information System Success Model (ISSM) dan penambahan dua variabel End-

User Computing Satisfaction (EUCS) sehingga diharapkan hasil dari skripsi ini dapat membantu Pemerintah Kabupaten Sidoarjo maupun Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dalam pengembangan aplikasi agar dapat berjalan sesuai tujuan awal serta berguna secara maksimal bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah adalah faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kesuksesan website PLAVON dalam pelaksanaan E-Government menggunakan metode Delone & Mclean Termodifikasi berdasarkan 7 kriteria uji (information quality, system quality, service quality, content, format, user satisfaction, dan net benefits)?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan permasalahan yang telah dijelaskan maka tujuan yang ingin dicapai dari skripsi ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kesuksesan website PLAVON dalam pelaksanaan E-Government dengan menggunakan model Delone & Mclean Termodifikasi berdasarkan 7 kriteria uji (information quality, system quality, service quality, content, format, user satisfaction, dan net benefits).

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari skripsi ini yaitu:

1. Sebagai rujukan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang serupa.
2. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah kota agar dapat terus memperbaiki, mengembangkan, dan meningkatkan pelayanan website PLAVON.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan diperuntukkan sebagai acuan yang memberikan arah bagaimana penulisan skripsi ini dilakukan. Langkah-langkah yang digunakan dalam proses penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

## **BAB I            PENDAHULUAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai gambaran umum penelitian yang dilakukan mulai dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan sistematika penulisan.

## **BAB II            TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini dijelaskan mengenai dasar-dasar teori yang digunakan sebagai acuan dari permasalahan yang dibahas, metode, dan tools yang digunakan.

## **BAB III          METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai tahapan-tahapan yang diperlukan guna mencapai tujuan penelitian, seperti mengidentifikasi masalah, menyusun tinjauan pustaka, mengumpulkan data, menganalisis kebutuhan, dan menyusun laporan.

## **BAB IV          HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian secara deskriptif yaitu mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna menerima Website PLAVON yang ditinjau melalui metode DeLone & McLean Information System Success Model (ISSM) dengan pengujian hipotesis serta implikasi terhadap hasil penelitian yang dilakukan.

## **BAB V            KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini dituliskan rangkuman dari seluruh konten dalam laporan skripsi dan rekomendasi untuk meningkatkan sistem yang ada guna mencapai tingkat kesempurnaan yang lebih baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bab ini memuat seluruh literatur yang digunakan sebagai acuan penulisan skripsi.

## **LAMPIRAN**

Pada bab ini diberikan semua data dan atau pelengkap sebagai penunjang penulisan skripsi.