

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi akan terus berkembang secara pesat, hal ini akan memberikan banyak sekali manfaat bagi pemerintah Indonesia untuk terus mengembangkan inovasi – inovasi baru. Sebagai bentuk adaptasi dari perkembangan teknologi komunikasi dan informasi dunia, Pemerintah Indonesia turut menciptakan sistem secara digital yang dapat memberikan bantuan dan kemudahan dalam pelaksanaan pelayanan pemerintahan hingga di masa yang akan datang. Salah satunya bentuk inovasi pemerintah dengan menerapkan *E-Government*. *E-Government* merupakan salah satu bentuk teknologi komunikasi dan informasi pemerintah yang berperan penting dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat agar lebih efektif dan efisien [1]. Di era yang serba digital seperti sekarang menjadikan tantangan bagi pemerintah dalam bidang pelayanan publik, sejalan dengan tuntutan masyarakat atas kebutuhan terhadap pelayanan yang efektif, efisien, berkualitas, serta responsif [2].

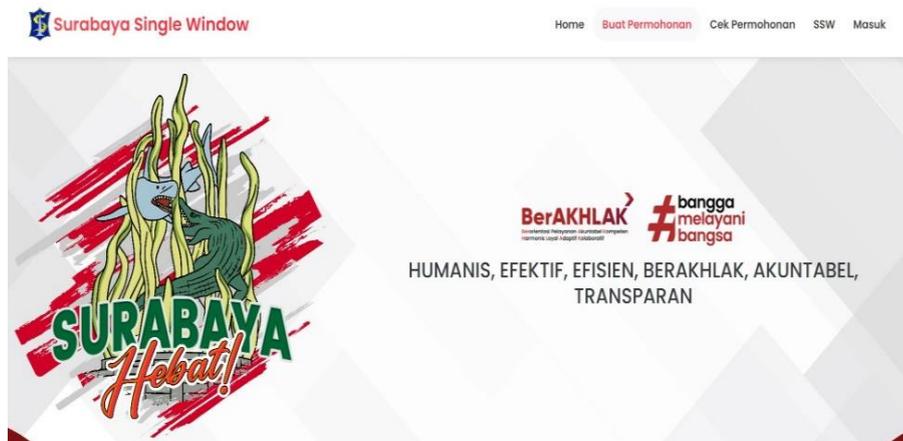
Dalam Instruksi Presiden (Inpres) Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang didalamnya telah dijelaskan mengenai penyelenggaraan negara dengan *E-Government* yang menjadi bukti upaya pemerintah Indonesia guna meningkatkan kualitas dari pelayanan publik dengan menerapkan *E-Government* [3]. Layanan yang diberikan dalam sistem *E-Government* akan membuat suatu sistem yang bertujuan memberikan proses pelayanan pemerintahan menjadi lebih transparan dan juga lebih efektif, serta dapat memberikan banyak manfaat untuk masyarakat seperti waktu pelayanan yang dibutuhkan lebih singkat, dan juga masyarakat bisa mendapatkan informasi pemerintahan dengan mudah. Kota Surabaya merupakan satu diantara daerah yang bisa dibilang responsif serta sangat inovatif dalam menciptakan tata kelola melalui *E-Government* yang dikembangkannya. Hal ini sudah teruji dengan adanya bermacam - macam produk khususnya seperti pada produk jasa bagi khalayak umum berplatform internet yang memperoleh pengakuan serta apresiasi bagus di tingkatan nasional ataupun global [4]. Pada periode 2016-

2020, Kota Surabaya berada di bawah kepemimpinan Wali Kota Dr. Ir. Tri Rismaharini. Selama masa kepemimpinannya, kota ini mengalami transformasi yang menjadikannya salah satu kota modern terdepan di Indonesia. Perubahan ini tidak hanya terlihat dari penataan fisik kota yang semakin teratur, tetapi juga dari peningkatan kualitas administrasi pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Berkat visi dan komitmennya dari ibu Tri Risma, Surabaya mampu berbenah menjadi kota yang lebih tertib, ramah, dan nyaman bagi masyarakat serta menjadi contoh dalam tata kelola perkotaan.

*E-government* merujuk pada penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT) untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dengan pihak lain. *E-government* merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses informasi publik [5]. Adanya *E-Government* dapat mempercepat terwujudnya *good governance* yang memuat unsur akuntabilitas, transparansi, dan *responsive*, serta menghasilkan pelayanan public yang maksimal, efektif dan efisien kepada Masyarakat. Bentuk Pemerintahan *E-Government* di Kota Surabaya telah dibangun sejak tahun 2002, ketika Walikota Surabaya Ibu Tri Rismaharini. Penerapan ini memberikan banyak sekali manfaat, salah satunya yaitu memberikan kemudahan bagi Masyarakat karena pelayanan untuk keperluan tertentu dapat dilakukan secara online melalui website yang telah di kembangkan guna untuk meningkatkan kualitas layanan public secara efektif dan efisien. Dalam upaya ini, pemerintah berharap dapat melakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah pusat dan pemerintah daerah otonom melalui optimalisasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan demikian, *e-government* menjadi sarana penting dalam menghadirkan efisiensi dan kemajuan melalui pemanfaatan teknologi yang tepat dalam tata kelola [6].

Salah satu Bentuk penerapan *E-Government* di Pemerintahan Kota Surabaya yaitu adanya sistem pelayanan perizinan berbasis elektronik, yang diberi nama Surabaya Single Window (SSW) Alfa yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya (Dinkominfo) yang merupakan instansi pemerintah

bertugas menjalankan kedaulatan daerah dalam penyelenggaraan TI serta komunikasi dan menjalankan kegiatan yang menunjang pemerintahan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya bersama dinas – dinas lain yang terkait dengan pelayanan perizinan yang telah disediakan, serta dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Surabaya Single Window Alfa atau yang disingkat dengan SSW Alfa merupakan sebuah implementasi baru dari sistem yang lama yaitu Surabaya Single Window, yang merupakan sistem perizinan Kota Surabaya hanya melayani Perizinan Investasi Paket, Pendaftaran Izin Parsial Mandiri, Monitoring Berkas SSW, Verifikasi Berkas SSW, Bimbingan Teknis SSW, dan Contoh Penyusunan Dokumen. Surabaya Single Window berkerja sama dengan Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) saling terhubung dengan System Informasi Management (SIM) di beberapa SKPD atau unit kerja yang dikoordinasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dan selanjutnya Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) sebagai tempat untuk melakukan verifikasi bagi pemohon [7]. Layanan Surabaya Single Windows telah dirilis pada tanggal 14 Maret 2013 oleh Walikota Surabaya Ibu Tri Rismaharini. Seiring dengan kemajuan zaman, pada tahun 2021 sebagai Wali Kota Surabaya Bapak Eri Cahyadi melakukan pembaruan pada sistem Surabaya Single Window (SSW) menjadi Surabaya Single Window (SSW) Alfa guna untuk meneruskan dan menyempurnakan sistem sebelumnya Surabaya Single Window. Surabaya Single Window Alfa bertujuan untuk memberikan kemudahan warga kota maupun warga asing maupun pelaku usaha yang ingin berinvestasi di Surabaya supaya lebih efektif, efisien dan transparan kepada Masyarakat, maka perlu dilaksanakan secara elektronik yang memanfaatkan teknologi informasi yang sudah berkembang pesat di era sekarang ini [8]. Dengan diberlakukannya system ini di kota Surabaya, membuat pelayanan semakin lebih mudah dan lebih cepat karena sebelumnya pelayanan hanya dilakukan secara manual ke kantor pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik secara optimal, pemberian pelayanan secara kompeten, bermutu dan implikasinya akan bersifat pasti terhadap kepuasan Masyarakat.



**Gambar 1. 1 Tampilan Awal Surabaya Single Window Alfa**

Pada gambar 1.1 diatas, merupakan tampilan awal pada saat mengakses website Surabaya Single Window Alfa, terdapat beberapa menu yaitu login atau masuk bagi pengguna yang ingin mengakses SSW Alfa. Sebelum menggunakan Website Surabaya Single Window Alfa ini, pengguna memasukan username dan password yang sudah terdaftar, namun jika belum memiliki akun maka dapat melakukan pembuatan akun terlebih dahulu dengan memasukkan nama lengkap, email, username, nomor handphone dan password maka akun dapat terdaftar di website ini. Pada website Surabaya Single Window Alfa terdapat dua kriteria pengguna yaitu Masyarakat kota Surabaya dan Pengusaha. Dengan adanya Kriteria pengguna membuat Masyarakat dapat membedakan layanan untuk warga dan layanan untuk pengusaha. Oleh karena itu, Sebelum menggunakan website ini pengguna harus mengetahui tujuan dari pembuatan perizinan tersebut, karena dalam website ini terdapat 20 layanan perizinan yang dapat digunakan sesuai dengan tujuan dan kriteria masing - masing. Seiring dengan berjalannya waktu, dalam penggunaan Sistem Surabaya Single Window Alfa masih terdapat beberapa keluhan dari Masyarakat diantaranya Masyarakat masih kesulitan mengenai mekanisme penggunaan Surabaya Single Window Alfa karena minimnya pemahaman terkait penggunaan website Surabaya Single Window Alfa, website ini masih memerlukan jangka waktu yang lama untuk mengurus suatu perizinan dan

masih banyak pengguna yang terkendala ketika akan mengaktifkan akun serta masih terdapat eror ketika pengguna akan memasukkan dokumen untuk persyaratan perizinan. Hal ini menyebabkan menurunnya rasa ketertarikan pengguna dalam menggunakan sistem pemerintahan karena jika penggunaan website yang tidak sesuai dari Masyarakat dapat memberikan dampak yang besar karena dapat membuat menurunnya rasa ketertarikan terhadap sistem – sistem pemerintahan yang akan dikembangkan oleh pemerintah selanjutnya. Dengan adanya permasalahan tersebut, perlu adanya analisis terkait faktor yang mempengaruhi kualitas layanan terhadap keberhasilan pada website Surabaya Single Window (SSW) Alfa untuk menjadi saran pengembangan dan peningkatan kinerja sistem pemerintahan. Pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan terhadap website Surabaya Single Window Alfa, agar dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan website tersebut, serta dapat menilai kualitas layanan dari sisi penggunanya.

Model E-Govqual (Electronic Government Quality) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur sistem informasi yang berbasis elektronik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat yang diperkenalkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas pada tahun 2012, yang memiliki empat variabel yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu Efisiensi (*Efficiency*), Keandalan (*Reliability*), Kepercayaan (*Trust*), Dan Dukungan Publik (*Citizen Support*) yang terdiri dari 20 instrumen [9]. Instrumen E-Govqual dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan pemerintah melalui website berdasarkan persektif publik. E-Government Quality atau yang disingkat dengan *E-Govqual* merupakan model yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan publik (*e-government*) dalam sistem publik maupun government, dimana masyarakat dapat mencari informasi mengenai layanan. Model *E-Govqual* dipilih dalam penelitian ini karena model tersebut menguraikan dengan jelas faktor – faktor yang sapa saja yang mempengaruhi kualitas layanan pengguna *e-government* [10]. Selain itu, beberapa penelitian juga membuktikan bahwa Model *E-govqual* ini dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan pada *e-government* [11], [12], [13]. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat dijadikan sebagai salah satu bahan untuk

pertimbangan bagi pihak pemerintahan agar dapat mengetahui kualitas layanan pada website Surabaya Single Window Alfa yang masih kurang optimal dan pemerintah dapat terus melakukan pengembangan terhadap permasalahan yang telah dirasakan oleh penggunanya. Berdasarkan penjelasan yang telah dijabarkan diatas, maka akan dilakukan sebuah penelitian untuk mengetahui kualitas layanan suatu sistem pemerintahan. Maka, Skripsi ini akan mengambil judul Analisis Kualitas Layanan Website Surabaya Single Window Alfa Menggunakan Model *E-Government Quality (E-Govqual)*.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang terdapat pada latar belakang yang telah diuraikan, maka terdapat rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian skripsi ini, yaitu apa saja faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan E-government pada website Surabaya Single Window (SSW) Alfa berdasarkan perspektif pengguna dengan menggunakan model *E-Government Quality*.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka batasan masalah pada penelitian ini, yaitu seperti berikut :

1. System yang dijadikan penelitian yaitu website Surabaya Single Window (SSW) Alfa dengan laman <https://sswalfa.surabaya.go.id/>
2. Populasi Responden dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang pernah menggunakan Surabaya Single Windows (SSW) Alfa.
3. Penelitian ini menggunakan empat variabel *E-Government Quality* dengan empat variabel yaitu *Reliability* (Keandalan), *Efficiency* (Efisiensi), *Trust* (Kepercayaan) dan *Citizen Support* (Dukungan Warga).
4. Menentukan sampel menggunakan rumus *Slovin*.
5. Penelitian ini menggunakan Teknik Probability Sampling dengan jenis Simple Random Sampling.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas layanan *E-Government* pada website Surabaya Single Window (SSW) Alfa berdasarkan perspektif pengguna menggunakan model *E-Government Quality*.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang telah dijelaskan diatas, maka manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Dapat menerapkan ilmu yang telah di peroleh selama masa perkuliahan di Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan melakukan analisis kualitas layanan pada sistem pemerintahan Surabaya Single Windows (SSW) Alfa.
2. Dapat dijadikan referensi untuk peneliti selanjutnya yang akan mengambil skripsi di bidang analisis kualitas layanan website menggunakan model *E- Government Quality (E-GovQual)*.
3. Sebagai bahan masukan untuk pemerintah Kota Surabaya agar dapat memperbaiki, mengembangkan dan meningkatkan pelayanan pada website Surabaya Single Window Alfa.

#### **1.6 Relevansi SI**

*System informasi* adalah suatu proses yang saling berkaitan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, mengambil dan menyebarkan informasi dengan maksud untuk mendukung pengambilan Keputusan, pengelolaan operasional, dan keberlanjutan organisasi [14]. System informasi memiliki beberapa komponen seperti perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan data untuk pengelolaan *system informasi*. Pengertian sistem informasi merupakan sejumlah komponen yang dimana komponen itu saling berhubungan satu sama lainnya guna untuk mencapai sebuah tujuan yang diharapkan. Berdasarkan dari penjelasan diatas, website Surabaya Single Window Alfa merupakan salah satu penerapan dari sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dalam perizinan secara online [15].



**Gambar 1. 2 Manajemen Sistem Informasi (Laudon & laudon, 2018)**

Sistem informasi terbagi menjadi dua pendekatan yaitu *Technical Approaches* dan *Behavioral Approaches*. *Technical Approaches* adalah pendekatan secara teknis seperti ilmu komputer, ilmu manajemen dan penelitian operasi untuk mempelajari sistem informasi. Sedangkan, *Behavioral Approaches* adalah pendekatan yang berkonsentrasi pada perubahan sikap, manajemen, kebijakan organisasi dan perilaku pengguna terhadap Teknologi Informasi. Pada penelitian skripsi ini termasuk kedalam pendekatan *Behavioral Approach* karena dalam penelitian ini ingin mengetahui kualitas layanan pada website Surabaya Single Window Alfa melalui persepsi pengguna yang ditinjau dengan menggunakan model *E-Government Quality* yang kemudian akan diolah dan dianalisis menggunakan model *Partial Least Squares*.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan membantu penulis agar karya tulis yang dibuat menjadi lebih tersusun dan rapi. Dalam penyusunan skripsi ini, tersusun sistematika penulisan yang terbagi menjadi lima bab, diantaranya sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan laporan skripsi ini.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada Bab ini membahas landasan teori untuk menunjang penyelesaian skripsi ini serta menjelaskan teori – teori yang mendukung pada penulisan skripsi

ini, antara lain: *E-Government*, Surabaya Single Window Alfa, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap, Model Rujukan dan Penelitian Terdahulu.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada Bab ini membahas tentang langkah – langkah yang dilakukan pada saat membuat skripsi ini. Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam skripsi antara lain Alur Penelitian, Studi Observasi, Studi Literatur, Identifikasi Masalah, Penyusunan Model Konseptual, Penyusunan Hipotesis Penelitian, Penentuan Populasi dan Sampel, Penyusunan Instrumen Pertanyaan dan Pengolahan dan Analisis Data.

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

Pada Bab ini menjelaskan hasil skripsi yang telah dilakukan yaitu mengenai Analisis Kualitas Layanan Website Surabaya Single Window Alfa Menggunakan Model *E-Government Quality (E-Govqual)*.

### **BAB V PENUTUP**

Pada Bab ini berisi rangkuman dari hasil penelitian, yang terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran berdasarkan hasil dan pembahasan yang diperoleh pada bab sebelumnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini berisi mengenai sumber – sumber literatur yang digunakan skripsi.

### **LAMPIRAN**

Pada Bagian ini berisikan lampiran berupa foto dan dokumen yang digunakan sebagai penunjang skripsi.