

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital yang begitu cepat dan dinamis menunjukkan perubahan besar terhadap dunia serta dapat memengaruhi berbagai kegiatan organisasi di bidang ekonomi, sosial, dan politik dalam meningkatkan kinerja untuk mencapai tujuan organisasi. Perubahan teknologi digital membantu berbagai negara dalam meningkatkan ekonomi negara. Teknologi digital telah merubah cara pandang organisasi dalam pelaksanaan kegiatan sebuah organisasi mulai dari mempermudah dalam melakukan berbagai macam kegiatan hingga menimbulkan masalah baru. Permasalahan baru, muncul karena implementasi teknologi digital dalam sebuah organisasi belum dilakukan dengan baik dan benar [1].

Teknologi digital mendorong kedalaman industri dan pertumbuhan masyarakat karena melahirkan kecerdasan buatan, teknologi finansial, robot cerdas, dan *big data* [2], [3]. Perkembangan teknologi paling pesat terjadi pada saat munculnya era revolusi industri 4.0. Sejalan dengan perkembangan revolusi industri 4.0, perusahaan membutuhkan karyawan dengan keterampilan baru yang mungkin belum ada sebelumnya. Penggunaan teknologi lain akan diterapkan dengan revolusi industri 4.0, seperti *Internet of Things*, *machine learning*, dan *cloud computing* (Kominfo, 2019). Teknologi telah diterapkan di berbagai sektor, mulai dari transportasi, kesehatan, pendidikan, dan sektor komersial hingga pariwisata dan banyak lainnya [4].

Pandemi Covid-19 yang terjadi sejak tahun 2020 telah mengganggu seluruh aktivitas sehingga masyarakat terpaksa melakukan aktivitas dari rumah dengan bantuan media daring. Selama pandemi Covid-19, tekanan yang belum pernah terjadi sebelumnya diberikan kepada beberapa perusahaan untuk memajukan asimilasi teknologi digital [5]. Dengan pesatnya pertumbuhan teknologi, manusia diharapkan dapat terbiasa dengan teknologi ini sehingga menjadi lebih mudah untuk melakukan aktivitas jarak jauh. Teknologi nirsentuh yang saat ini mulai dominan digunakan terutama di tempat-tempat umum. Pemerintah menerapkan teknologi ini dalam prosesnya sebagai langkah penting dalam mengikuti perubahan dan transformasi saat ini dan menghadapi masyarakat yang lebih bersemangat.

Penerapan teknologi dalam ranah pemerintahan secara umum disebut dengan *Electronic Government (E-Government)* merupakan praktik yang dianut oleh seluruh instansi negara, baik instansi pemerintah pusat maupun daerah, serta berbagai lembaga dan organisasi di luar lingkungan pemerintahan [6].

Pelayanan publik yang disediakan pemerintah, yang sering kali dicirikan oleh kekakuan dan kurangnya kelincahan, dapat ditingkatkan melalui integrasi teknologi. Salah satu kemajuan signifikan dalam administrasi publik adalah *E-Government*, yang menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai solusi untuk meningkatkan pelayanan publik [7]. Seperti yang dinyatakan oleh [8], penerapan *e-government* bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan TIK dalam proses pemerintahan, sehingga mendorong pemerintahan yang bersih dan transparan.

Indonesia telah menginvestasikan banyak waktu dalam pengembangan *e-government*, namun masih ada kebutuhan untuk peningkatan lebih lanjut. Beberapa pemerintah daerah di Indonesia telah berhasil mengadopsi inisiatif *e-government* untuk mendukung program *Smart City*. Contoh penting adalah Pemerintah Kota Surabaya, yang memberlakukan Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013, yang membahas berbagai layanan *e-government* [9]. Sejak tahun 2002, Surabaya telah menerapkan kerangka *e-government*, memperkenalkan berbagai inovasi yang bertujuan untuk memajukan layanan publik berbasis digital. Pemerintah Kota Surabaya secara aktif mendorong semua Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk mengembangkan inovasi layanan publik dalam bentuk situs web atau aplikasi seluler, sehingga meningkatkan keakraban masyarakat dengan berbagai layanan online kota. Pendekatan ini memastikan akses mudah yang dapat dimanfaatkan setiap saat dengan konektivitas internet [10]. Di antara sistem *e-government* yang dibangun oleh Pemerintah Kota Surabaya adalah Surabaya *Single Window*.

Pada bulan Maret 2013, pemerintah kota Surabaya meluncurkan program layanan terpadu yang disebut Surabaya *Single Window (SSW)*. Sistem *online* ini memudahkan orang asing dan penduduk Surabaya untuk berinvestasi di kota atau mengajukan layanan non-perizinan. Program Surabaya *Single Window* menggabungkan beberapa layanan menjadi satu layanan terpadu melalui sistem

online. Hal ini memungkinkan masyarakat yang tidak perlu datang ke kantor untuk mengajukan dan mendapatkan izin. Pemerintah kota Surabaya menerapkan inovasi ini untuk meningkatkan pelayanan dengan menghilangkan inefisiensi dan keterlambatan. Hal ini merupakan hasil perintah hukum dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang mengatur tata cara penyelenggaraan pelayanan publik di kota. Undang-undang ini membentuk Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPTSA) di Surabaya dan menyatakan bahwa semua pelayanan publik diselenggarakan melalui satu tempat.

Pelayanan terpadu yang diselenggarakan oleh beberapa loket dan pintu yang tidak saling berhubungan kini harus melalui satu loket pelayanan terpadu sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2009 di bidang Penanaman Modal. Aturan ini terkait dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP merupakan kegiatan penanganan Perizinan dan Nonperizinan melalui pelimpahan kewenangan kepada instansi yang berwenang bukan hanya untuk persetujuan tetapi juga proses dari tahap permohonan sampai dengan tahap penerbitan dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Situs web Surabaya *Single Window* ini dapat dipandang sebagai suatu inovasi yang mampu menyelesaikan permohonan perizinan dengan rentang waktu yang sangat singkat, berdasarkan jenis pokok perizinan. Hal ini akan membuat masyarakat terbiasa memanfaatkan kemajuan teknologi dalam kehidupan sehari-hari, sehingga Kota Surabaya akan berhasil dalam mendukung program *Smart City* yang sejalan dengan arahan pemerintah.

Kebijakan publik kota Surabaya harus sangat adaptif dengan kondisi saat ini karena memiliki masyarakat dengan taraf penggunaan *internet* yang relatif besar. *Website* SSW diluncurkan pada tahun 2013 dan terus berkembang hingga tahun 2022. Dalam empat tahun pertama pembuatan website SSW hanya berfokus pada tujuh layanan. Dari tahun 2013 hingga 2022, jumlah pelayanan terus bertambah hingga mencapai lebih dari 400 [11]. Situs web ini menjadi salah satu *website e-government* di Surabaya yang terhubung langsung dengan masyarakat dan tentunya tidak menutup kemungkinan mengalami peningkatan keluhan. Hal ini yang memberikan bukti bahwa adanya peningkatan keluhan yang disampaikan menjadikan peningkatan partisipasi masyarakat [12]. Hal ini menuntut adanya

analisis untuk meningkatkan mutu layanan dan mendorong keberhasilan situs SSW. Mutu layanan secara umum harus sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Mutu layanan yang baik akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi dapat memberikan layanan secara profesional dengan prosedur yang baik, layanan yang diberikan sopan, lancar, tertib, serta memiliki kepastian waktu dan biaya. [13].

Penelitian ini menggunakan model *E-Govqual* yang digunakan oleh [14] mencakup variabel Kemudahan Penggunaan (KP), Kepercayaan (KC), Fungsionalitas Lingkungan Interaksi (FI), Keandalan (KA), Isi dan Tampilan Informasi (IT), dan Dukungan Warga (DW). *E-Govqual* merupakan *instrument* yang dikembangkan untuk situs *website* atau *portal* pemerintah dan disarankan menggunakan subjek penelitian orang-orang yang berpotensi tinggi dalam menggunakan *e-government*. Oleh karena itu, fokus penelitian ini adalah mengidentifikasi faktor kualitas layanan *website* Surabaya *Single Window* (SSW). Sedangkan ruang lingkup dan populasi yang digunakan yaitu masyarakat Kota Surabaya yang menggunakan *website* Surabaya *Single Window* (SSW). Hal ini dikarenakan situs web tersebut merupakan inovasi besar di bidang Perizinan dan Nonperizinan secara *online* yang disediakan oleh pemerintah Kota Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas layanan *website* Surabaya *Single Window* (SSW) berdasarkan persepsi pengguna menurut dimensi-dimensi model *E-Govqual*?
2. Apa saja faktor kualitas layanan yang termasuk dalam prioritas perbaikan berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)?
3. Apa rekomendasi strategis yang dapat diberikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas layanan *website* Surabaya *Single Window* (SSW)?

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian skripsi ini, menerapkan beberapa batasan masalah yang terkait dengan pembahasan yang ada, antara lain:

1. *E-Government* yang diteliti adalah *website* Surabaya *Single Window* (SSW).

2. Model yang digunakan adalah *E-Govqual*.
3. Variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Fungsionalitas Lingkungan Interaksi, Keandalan, Isi dan Tampilan Informasi, dan Dukungan Warga.
4. Ruang lingkup dan populasi penelitian adalah masyarakat Kota Surabaya yang menggunakan *website* Surabaya *Single Window* (SSW).

1.4 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis tingkat kualitas layanan *website* Surabaya *Single Window* (SSW) berdasarkan persepsi pengguna dengan menggunakan dimensi-dimensi model *E-Govqual*.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor kualitas layanan yang termasuk dalam prioritas perbaikan berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).
3. Untuk memberikan rekomendasi strategis kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam upaya meningkatkan kualitas layanan *website* Surabaya *Single Window* (SSW).

1.5 Manfaat

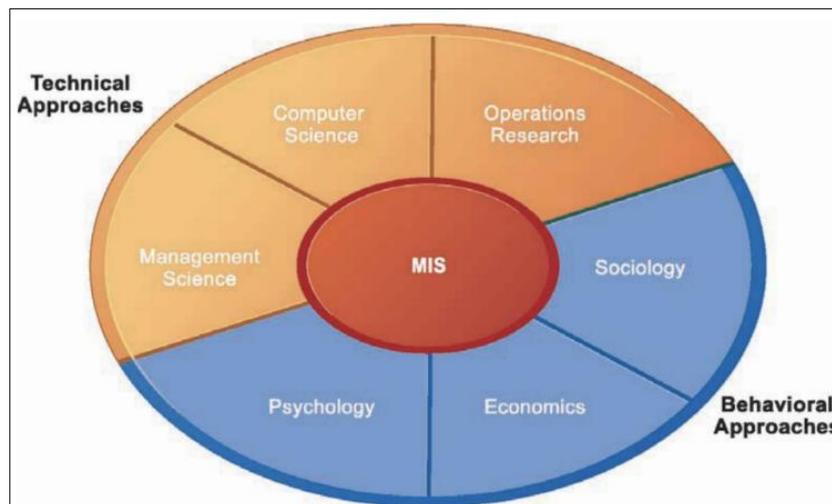
Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi, khususnya terkait dengan pengukuran kualitas layanan *e-government* menggunakan model *E-Govqual* dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Memberikan masukan dan rekomendasi strategis kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sebagai pengelola *website* Surabaya *Single Window* (SSW) dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital agar lebih responsif, andal, dan sesuai dengan harapan pengguna.
3. Menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan studi serupa mengenai evaluasi layanan *e-government*, serta memberikan wawasan tambahan mengenai penerapan model *E-Govqual* dan IPA dalam penelitian kuantitatif.

1.6 Relevan Sistem Informasi

Penelitian ini sangat relevan dengan bidang ilmu Sistem Informasi karena secara langsung mengkaji penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik digital melalui evaluasi kualitas layanan *website* Surabaya *Single Window* (SSW). Sistem Informasi menurut Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon [15] adalah sekumpulan komponen yang saling terkait untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarluaskan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam suatu organisasi. Situs web SSW berperan sebagai bagian dari *e-government* dalam bentuk nyata sistem informasi publik yang digunakan untuk meningkatkan percepatan proses pelayanan perizinan dan nonperizinan secara daring.

Secara umum, sistem informasi dibagi menjadi dua pendekatan, yaitu pendekatan teknis dan pendekatan perilaku. Pendekatan teknis mencakup kajian sistem informasi secara teknis dan menggabungkan ilmu komputer, ilmu manajemen, dan riset operasi, sedangkan pendekatan perilaku mencakup aspek perubahan kesadaran dalam kebijakan manajemen, kebijakan organisasi, dan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi.



Gambar 1.1 Manajemen Sistem Informasi [15]

Penelitian ini menggunakan pendekatan *behavioral approaches* dalam Sistem Informasi, yang menekankan pentingnya pemahaman terhadap interaksi antara manusia dan sistem, khususnya bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas layanan dapat memengaruhi penerimaan dan keberhasilan sistem informasi [16]. Model *E-Govqual* memiliki enam dimensi: Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan,

Fungsionalitas Lingkungan Interaksi, Keandalan, Konten dan Tampilan Informasi, serta Dukungan Warga. Studi ini mengevaluasi kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan berdasarkan persepsi publik menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hal ini sejalan dengan fungsi Sistem Informasi sebagai alat untuk meningkatkan efektivitas layanan organisasi melalui penggunaan teknologi dan data berbasis pengguna.

Sistem informasi tidak hanya membantu dalam pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengendalian, tetapi juga membantu manajer dan pekerja menganalisis masalah, memvisualisasikan topik yang rumit, dan menciptakan produk baru. Dalam istilah yang lebih sederhana, sistem informasi adalah sekumpulan orang dan proses beserta sumber daya yang dikumpulkan, kemudian diubah, dan akhirnya dijadikan informasi dalam suatu organisasi. Relevansi penelitian ini dalam ranah Sistem Informasi juga terlihat dari penerapan teknik pengukuran berbasis kuantitatif terhadap kualitas layanan digital pemerintah. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan model evaluasi dalam Sistem Informasi, tetapi juga kontribusi praktis dalam peningkatan pelayanan publik berbasis TI.

1.7 Sistematika Penulisan

Pada laporan penelitian skripsi ini, pembahasan disajikan dalam bentuk lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori-teori penunjang yang mendukung penelitian ini, antara lain penelitian terdahulu, analisis faktor, kualitas layanan, *e-government*, surabaya *single window* (SSW), profil dinas komunikasi dan informatika kota surabaya, model *e-govqual*, metode kuantitatif, populasi, sampel, teknik sampling, *importance performance analysis* (IPA).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai metodologi yang digunakan dalam penelitian ini antara lain alur penelitian, studi literatur, identifikasi dan perumusan masalah, penetapan populasi dan sampel, penyusunan instrumen penelitian, penyebaran kuisioner, uji validitas dan reliabilitas, pengolahan dan analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL

Bab ini membahas hasil dari penelitian skripsi, yang mencakup analisis data demografi responden serta uraian langkah-langkah analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Tahapan analisis tersebut meliputi perhitungan tingkat kesesuaian, analisis kesenjangan (*gap analysis*), dan analisis kuadran dalam IPA.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat rangkuman hasil penelitian yang terbagi ke dalam dua bagian, yaitu kesimpulan dan saran. Bagian kesimpulan berisi pernyataan akhir yang merangkum hasil pembahasan, sedangkan bagian saran berisi rekomendasi yang dapat dijadikan masukan untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini disajikan berbagai sumber literatur yang digunakan sebagai dasar teoritis dan referensi dalam penyusunan penelitian ini.

LAMPIRAN

Bagian ini memuat beberapa dokumen yang relevan dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.