

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tuntutan masyarakat sipil dan mitra pembangunan pemerintah akan pelayanan publik yang berkualitas serta transparansi pemerintahan yang lebih baik telah mendorong pemerintah mengintegrasikan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam mekanisme administrasi sektor publik. Integrasi ini bertujuan untuk memenuhi harapan masyarakat yang terus meningkat. Penerapan TIK secara efektif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelaku bisnis dalam memperoleh layanan publik yang unggul dari pemerintah dan institusi terkait dikenal dengan konsep e-government.

E-government mengacu pada penggunaan TIK oleh pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempererat hubungan antara negara dan warga, serta mendorong keterlibatan masyarakat dalam proses kebijakan [1]. Selain itu, *e-government* bertujuan guna meningkatkan transparansi dan efektivitas pemerintahan, memberikan layanan yang lebih cepat dan optimal, serta memperkuat peran masyarakat melalui tata kelola yang partisipatif [2].

Implementasi layanan *e-government* dan adopsi oleh masyarakat merupakan upaya yang menantang. Menurut [3], 60% hingga 80% proyek *e-government* cenderung gagal atau dianggap hanya berhasil sebagian. Pada negara berkembang, angka-angka ini bahkan lebih mengkhawatirkan, dimana tingkat penerimaan layanan *e-government* tidak melebihi 15%. Evaluasi menunjukkan

bahwa keberhasilan implementasi layanan *e-government* tidak hanya bergantung pada kebijakan dan peraturan pemerintah, namun juga pada bagaimana masyarakat mengevaluasi layanan dan kecenderungan untuk menolak perubahan [4].

Ada beberapa model yang diterapkan dalam adopsi dan penerimaan layanan *e-government*. [5] menelaah *e-government adoption* dan *citizenship behavior* yang dipengaruhi oleh *citizenship relationship quality*, serta pengaruh *citizenship relationship quality* terhadap *e-government trust* dan *e-government satisfaction*. [5] juga menelaah pengaruh *financial bond*, *social bond* dan *structural bond* terhadap *citizenship relationship quality*. [5] juga menelaah pengaruh moderasi *situational movement* dan *enduring involvement* atas hubungan *citizenship relationship quality* terhadap *citizenship behavior* dan *e-government adoption*. Teori yang digunakan adalah *SocioCitizenry* dimana menekankan peran aktif warga negara dalam menciptakan layanan *e-government*. Hasil riset menunjukkan bahwa *financial bond*, *social bond* dan *structural bond* yang kuat secara signifikan meningkatkan *citizenship relationship quality*, yang pada gilirannya berdampak positif pada *e-government adoption* dan mendorong *citizenship behavior*. Selain itu, riset ini menemukan bahwa *enduring involvement* yang bertahan lama memperkuat hubungan antara *citizenship relationship quality* dan *e-government adoption*, sementara *situational movement* tidak memiliki efek moderasi yang signifikan terhadap *citizenship behavior*.

[6] menelaah tentang adopsi layanan *e-government* di Arab Saudi menggunakan beberapa kerangka kerja teoritis, terutama *Technology Acceptance Model* (TAM), *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT),

dan *Institutional Theory*. Variabel-variabel dalam riset ini meliputi *government policy and interventions*, *digital literacy*, *technical infrastructure*, *privacy and security*, *citizen trust*, *cultural factors* dan *barriers*, yang mempengaruhi *attitude toward government* dan *uses behavior*. Pada riset juga ditelaah variabel moderasi *citizen motivation* dalam hubungan pengaruh *attitude toward government* terhadap *uses behavior*. Hasil riset menunjukkan bahwa meskipun *government policy and interventions*, *digital literacy*, *privacy and security*, *citizen trust* secara signifikan meningkatkan sikap positif terhadap *attitude toward government*, namun *cultural factors* dan *barriers* tidak berpengaruh. *Citizen motivation* juga diidentifikasi sebagai moderator penting yang mempengaruhi hubungan antara *attitude towards e-government* dan *uses behavior*, yang menunjukkan bahwa menumbuhkan motivasi dapat meningkatkan tingkat adopsi e-government di antara masyarakat.

Model riset yang lebih komprehensif dan khusus atas layanan *e-government* adalah model UMEGA dari [2]. Selain mengadopsi model dasar UMEGA, model riset [2] juga mengikutsertakan variabel-variabel tambahan, yaitu *perceived serviced quality*, *trust in government* dan *intention to recommend*. Hasil riset menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *social influence* tidak berpengaruh signifikan pada *attitude*, namun *perceived risk* berpengaruh signifikan negatif. *Facilitating conditions* berpengaruh signifikan positif pada *effort expectancy* dan *behavioral intention*. Hasil evaluasi atas variabel-variabel tambahan menunjukkan bahwa *perceived service quality* berpengaruh signifikan positif terhadap *behavioral intention* dan *intention to recommend*. Adapun *trust in government* juga berpengaruh signifikan positif terhadap

behavioral intention dan *intention to recommend*. Selain itu *behavioral intention* juga berpengaruh signifikan positif terhadap *intention to recommend*.

Layanan *e-government* memiliki kaitan yang kuat dengan sistem pemerintahan elektronik karena keduanya sama-sama mengandalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna meningkatkan efisiensi, keterbukaan, serta peran aktif masyarakat dalam tata kelola pemerintahan. Bentuk nyata *e-government* mencakup berbagai layanan digital seperti permohonan perizinan, pembayaran pajak, atau penyediaan informasi publik, yang merupakan implementasi langsung dari sistem pemerintahan berbasis digital [7]. Sistem ini terdiri dari berbagai komponen pendukung seperti infrastruktur teknologi, *platform* digital, dan prosedur elektronik yang memungkinkan pemerintah berfungsi secara *paperless*, sehingga memangkas waktu pelayanan dan mengurangi hambatan birokrasi tradisional. Dengan demikian, layanan *e-government* mewujudkan penerapan sistem pemerintahan elektronik yang bertujuan mewujudkan tata kelola yang lebih efisien dan mudah diakses. Sebagaimana dikemukakan oleh [7], layanan *e-government* merupakan unsur pokok dalam sistem pemerintahan digital yang memanfaatkan TIK guna mengoptimalkan kualitas pelayanan publik dan mendorong keterlibatan masyarakat.

Salah satu kota yang menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah kota Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya pada tahun 2013 menginisiasi suatu sistem yang disebut sebagai *Surabaya Single Window* (SSW) yang dikelola oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya [8]. Layanan kemudian dikembangkan menjadi *Surabaya Single Window* (SSW) Alfa.

Namun masih mengalami berbagai hambatan. Beberapa diantaranya adalah pertama, karena masih baru ada beberapa jenis perizinan dari dinas lain yang belum terintegrasi ke dalam sistem, yang menyebabkan pemohon harus tetap mengunjungi dinas terkait secara langsung, kedua, bagi sebagian orang, terutama yang tidak terbiasa dengan teknologi digital, penggunaan layanan bisa terasa rumit dan membingungkan, sehingga lebih memilih menggunakan cara tradisional dalam pengurusan izin, ketiga, masih adanya resistensi karena prosedur pengajuan izin melalui SSW Alfa dianggap rumit karena prosesnya lebih kompleks, yang membuat masyarakat enggan untuk beralih ke sistem digital, dan keempat, faktor kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dan keandalan sistem dalam menggunakan layanan ini yang bisa mempengaruhi masyarakat dalam mengadopsinya [9].

Pada Tabel 1.1 diuraikan beberapa komentar dan keluhan tentang penggunaan SSW Alfa dari warga Surabaya.

Tabel 1.1 Komentar dan Keluhan Atas SSW Alfa

No	Hal	Komentar/Keluhan
1	Proses rumit dan lama	"Saya telah menyelesaikan proses perpanjangan TDP secara online hingga tahap revisi terakhir. Namun, hingga saat ini saya belum menerima notifikasi SMS dari Pemerintah Kota, sehingga menimbulkan kebingungan terkait kelengkapan berkas saya. Saya sudah mencoba menghubungi UPTSA berkali-kali, namun tidak berhasil terhubung selama hampir delapan hari. Saya berharap layanan pendaftaran online dapat dilengkapi dengan dukungan pelayanan melalui telepon yang optimal, sebagaimana diterapkan oleh instansi-instansi lainnya. Terima kasih."
		"Katanya SSW Alfa cepet, tapi izinku udah seminggu gak kelar. Dokumen bolak balik ditolak, capek!"
		"Proses pengajuan izin masih membingungkan karena tidak ada panduan yang jelas di aplikasi SSW Alfa."
2	Masalah teknis	"Aplikasi sering error, terutama saat mengunggah dokumen. Padahal sudah beberapa kali dicoba, tetap gagal."
		"SSW Alfa down lagi, padahal urgen banget buat ngurus izin. Sabar ya Tuhan kalo ga uji kesabaran"
		"Tolong dong server SSW Alfa diperbaiki, sudah 3 hari saya coba login buat urus izin reklame, tapi selalu error. Padahal saya buru-buru butuh izinnya, ini malah bikin stres. Kalau gini caranya, mending balik ke sistem manual aja!"

No	Hal	Komentar/Keluhan
		“Kenapa status pengajuan izin saya tidak bisa dicek secara real-time? Seharusnya ada fitur untuk mempermudah kami memantau progress.”
5	Integrasi Sistem	“SSW Alfa belum terintegrasi dengan OSS, jadi beberapa izin masih harus manual. Ini bikin ribet dan buang waktu.
6	Kompleksitas Penggunaan	“Bingung pake SSW Alfa, ribet banget navigasinya. Buat orang awam kaya aku mending ke kelurahan aja.”
7	Kurangnya Sosialisasi	“SSW Alfa apa sih? Kok gak ada yang kasih tahu caranya? Pemkot suruh pake ini tapi ga jelasin.”
8	Kurangnya dukungan pengguna	“Error di SSW Alfa, telepon nomor bantuan ga diangkat. Chat online balesnya lama banget, tolong dong!”

Sumber: SSW Alfa (2025)

Penelitian ini menggunakan Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA) sebagai model penerimaan, karena dirancang untuk memahami faktor-faktor yang mendorong warga menerima dan menggunakan layanan e-government, dengan fokus pada sikap dan niat perilaku [2]. Alasan kuatnya adalah model ini secara khusus menangkap dinamika unik *e-government*, seperti kepercayaan terhadap pemerintah, kualitas layanan, dan risiko yang dirasakan, yang tidak sepenuhnya diakomodasi oleh model teknologi informasi umum. UMEGA mengintegrasikan elemen-elemen seperti harapan kinerja, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung, serta memperluasnya dengan faktor seperti kualitas layanan dan rekomendasi pengguna, yang terbukti mempengaruhi keputusan untuk menggunakan layanan. UMEGA memberikan kerangka kerja yang relevan secara kontekstual dan praktis, yang membantu pemerintah merancang strategi untuk meningkatkan penerimaan layanan e-government, terutama di negara berkembang [2].

Hal ini menunjukkan bahwa penerimaan warga atas layanan *e-government* dapat dijelaskan menggunakan model UMEGA karena secara khusus mempertimbangkan konstruk spesifik dalam konteks pemerintahan. Integrasinya lebih komprehensif terhadap faktor-faktor yang sangat relevan dengan layanan publik, seperti *perceived service quality*, *trust in government*, dan *perceived risk*. Maka dengan memasukkan elemen-elemen krusial ini, UMEGA memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan relevan mengenai faktor-faktor yang mendorong atau menghambat adopsi layanan *e-government* oleh warga. Maka skripsi ini mengadopsi model riset [2], untuk mengevaluasi adopsi layanan *e-government* Surabaya Single Window (SSW) Alfa, karena dianggap lebih komprehensif daripada model dasar UMEGA. Maka skripsi ini mengambil judul, “Evaluasi Penerimaan Website SSW-Alfa Oleh Warga Surabaya Menggunakan Model UMEGA”.

1.2. Rumusan Masalah

Mengacu pada pembahasan dalam latar belakang mengenai penerapan layanan *e-government*, adopsi layanan yang merepresentasikan langkah strategis dalam mengoptimalkan TIK demi meningkatkan efektivitas, akuntabilitas, dan peran aktif publik dalam tata kelola pemerintahan, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu, bagaimana evaluasi penerimaan warga Surabaya untuk layanan *website* SSW-Alfa (Surabaya Single Window)?

1.3. Batasan Masalah

Batasan lingkup pembahasan dalam skripsi ini meliputi beberapa aspek sebagai berikut:

1. Model skripsi yang digunakan adalah Model UMEGA yang dimodifikasi oleh Mensah *et al.* (2020), dengan variabel-variabel yaitu, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *perceived risk*, *attitude*, *behavioral intention to use*, *perceived service quality*, *trust in government* dan *intention to recommend*.
2. Metode pemilihan sampel dalam skripsi ini mengadopsi metode *non-probability sampling*, khususnya jenis *purposive sampling*.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah untuk menilai tingkat penerimaan masyarakat Surabaya terhadap layanan e-government SSW Alfa dengan menerapkan model modifikasi UMEGA (*Unified Model of Electronic Government Adoption*).

1.5. Manfaat Penelitian

Harapan manfaat dari pelaksanaan skripsi ini meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Manfaat akademis:
 - a. Memberikan wawasan dan pemahaman yang lebih komprehensif tentang

penggunaan model modifikasi UMEGA dalam mengevaluasi penerimaan layanan *e-government*.

- b. Untuk bahan referensi bagi skripsi selanjutnya dalam skripsi tentang layanan *e-government*.

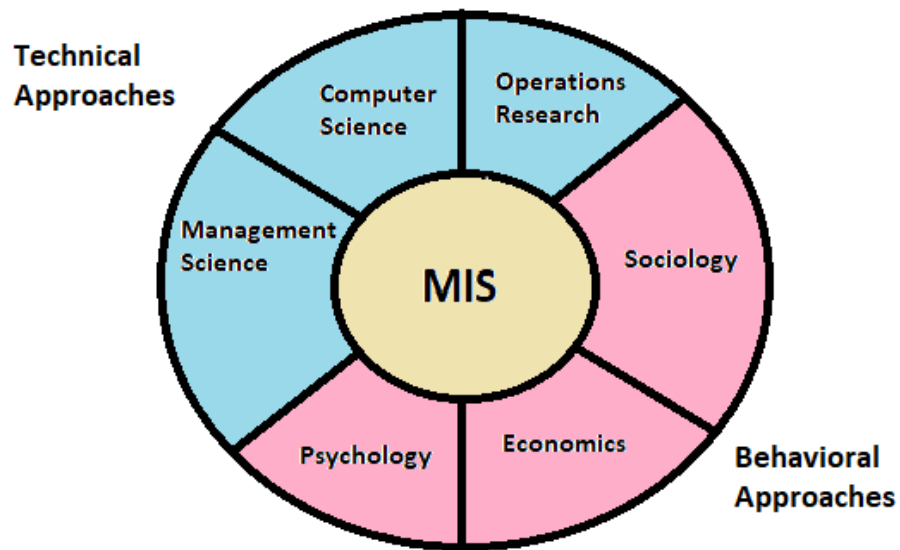
2. Bagi Pemkot Surabaya:

- a. Memberikan masukan tentang faktor-faktor penerimaan dalam menggunakan layanan website SSW Alfa untuk mengakomodasi kebutuhan warga Surabaya dalam pengurusan dokumen.
- b. Membagi pengetahuan yang dapat dijadikan rujukan pengambilan keputusan atau perumusan kebijakan layanan digital kota Surabaya.
- c. Mengidentifikasi beberapa faktor penting yang dapat berpengaruh besar dalam adopsi layanan SSW Alfa pada warga Surabaya.

1.6. Relevansi Sistem Informasi

Sistem informasi (SI) merupakan sistem formal, sosioteknikal, dan organisasional yang dirancang untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi. SI terdiri dari empat komponen utama, yakni tugas, manusia, struktur (atau peran), dan teknologi. Dalam hal ini, sistem informasi difungsikan untuk penghubung antara data dan proses pengambilan keputusan, menyediakan informasi yang relevan dan tepat waktu bagi pengguna untuk mendukung kegiatan bisnis dan operasional organisasi [10].

Sistem informasi mencakup berbagai sektor, seperti bisnis, pendidikan, pemerintahan, dan kesehatan. Jadi dengan penggunaan yang optimal, SI mampu meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki proses pengambilan keputusan, dan memperkuat hubungan dengan pengguna.



Gambar 1.1 Pendekatan Sistem Informasi Manajemen
[11]

Dalam konteks sistem informasi manajemen, dua pendekatan utama yang diterapkan adalah pendekatan teknis dan pendekatan perilaku [11]. Kedua pendekatan ini memberikan kerangka kerja yang berbeda dalam memahami bagaimana sistem informasi berfungsi dalam organisasi [11]:

1. *Technical Approach.*

Pendekatan teknis berfokus pada aspek teknologi dari sistem informasi. Ini mencakup desain, pengembangan, implementasi, dan pemeliharaan sistem

informasi dengan penekanan pada alat dan teknik yang digunakan untuk mencapai efisiensi operasional. Komponen Utama:

- a. Desain Sistem: Mencakup pemilihan *hardware* dan *software* yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan operasional bisnis.
- b. Keamanan Data: Mengutamakan perlindungan data melalui berbagai metode enkripsi dan kontrol akses.
- c. Manajemen Proyek: Menerapkan metodologi manajemen proyek untuk memastikan pembangunan sistem sesuai spesifikasi, tepat waktu, dan dalam batas anggaran yang telah ditetapkan.

Kelebihan pendekatan teknis:

- a. Memungkinkan integrasi teknologi canggih untuk meningkatkan efisiensi.
- b. Menyediakan alat analisis yang kuat untuk pengambilan keputusan berbasis data.

Kekurangannya adalah terkadang mengabaikan faktor manusia dan organisasi yang dapat mempengaruhi keberhasilan sistem.

2. *Behavioral Approach.*

Pendekatan perilaku lebih menekankan pada interaksi manusia dengan sistem informasi. Ini melibatkan pemahaman bagaimana pengguna berinteraksi dengan teknologi dan dampaknya terhadap perilaku organisasi. Komponen Utama:

- a. Keterlibatan Pengguna: Mengutamakan partisipasi pengguna dalam proses desain untuk memastikan bahwa sistem memenuhi kebutuhan mereka.

- b. Pelatihan dan Dukungan: Menyediakan pelatihan yang memadai bagi pengguna agar mereka dapat memanfaatkan sistem secara efektif.
- c. Perubahan Organisasi: Mempertimbangkan bagaimana sistem informasi dapat mengubah struktur organisasi dan proses pengambilan keputusan.

Kelebihan:

- a. Meningkatkan penerimaan pengguna terhadap sistem baru.
- b. Memperbaiki komunikasi dan kolaborasi di antara anggota organisasi.

Kekurangannya adalah dapat mengabaikan aspek teknis yang penting dalam desain sistem.

Kedua pendekatan tersebut dapat dibandingkan seperti yang terlihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2

Perbandingan Pendekatan

Aspek	<i>Technical Approach</i>	<i>Behavioral Approach</i>
Fokus	Teknologi dan alat	Pengguna dan interaksi
Metodologi	Desain sistem, manajemen proyek	Keterlibatan pengguna, pelatihan
Kelebihan	Efisiensi operasional	Penerimaan pengguna
Kekurangan	Mengabaikan faktor manusia	Mengabaikan aspek teknis

Sumber: [11]

Kedua pendekatan ini saling melengkapi dalam konteks sistem informasi manajemen. Pendekatan teknis memberikan fondasi teknologi yang diperlukan untuk operasional yang efisien, sementara pendekatan perilaku memastikan bahwa pengguna dapat beradaptasi dan memanfaatkan teknologi tersebut secara efektif. Keberhasilan sistem informasi sangat bergantung pada keseimbangan antara kedua pendekatan ini.

1.7. Sistematika Penulisan

Pada skripsi ini digunakan struktur penulisan digunakan sebagai acuan dalam merancang setiap bagian dari skripsi, untuk menyeragamkan format penulisan, dan untuk membantu dalam membatasi pembahasan. Sistematika penulisan dalam skripsi ini dibagi menjadi 5 bab, yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab pendahuluan menyajikan tinjauan komprehensif mengenai landasan penyelenggaraan penelitian. Bagian ini memaparkan konteks permasalahan yang melatarbelakangi studi, diikuti dengan identifikasi masalah pokok, delineasi ruang lingkup kajian, serta penetapan tujuan dan kontribusi penelitian. Selain itu, bab ini juga menjelaskan signifikansi sistem informasi dalam konteks penelitian dan struktur organisasi penulisan skripsi secara keseluruhan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan tinjauan singkat terhadap sejumlah artikel jurnal penelitian sebelumnya yang menjadi rujukan dalam penyusunan skripsi. Selain itu, bagian ini juga memaparkan berbagai kajian teoritis yang menjadi landasan penelitian, disesuaikan dengan topik dan permasalahan yang dibahas dalam skripsi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab metodologi ini menguraikan secara sistematis pendekatan penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi. Cakupan pembahasan meliputi, (1) diagram alur penyusunan penelitian, (2)

model konseptual sebagai landasan teoritis, (3) formulasi hipotesis penelitian, (4) proses pengembangan instrumen kuesioner, (5) uji kualitas alat ukur (validitas dan reliabilitas), (6) kriteria penentuan populasi dan teknik pengambilan sampel, (7) metode serta prosedur pengumpulan data, dan (8) teknik analisis data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian yang diperoleh dari analisis permasalahan yang dikaji, disajikan secara komprehensif melalui deskripsi tekstual, perhitungan numerik, serta visualisasi data berupa tabel, grafik, dan gambar. Hasil penelitian dipaparkan secara sistematis dengan pendekatan analitis untuk memberikan pemahaman yang utuh mengenai temuan yang diperoleh.

BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan sintesis temuan penelitian yang mencakup dua komponen utama, yaitu kesimpulan menyeluruh yang diperoleh dari analisis data penelitian, serta rekomendasi praktis yang dapat diajukan berdasarkan temuan tersebut. Bagian kesimpulan merangkum seluruh hasil analisis secara komprehensif, sedangkan saran memberikan implikasi praktis dan arahan untuk penelitian selanjutnya.