

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi, teknologi informasi telah berkembang pesat. Perkembangan teknologi yang terus meningkat menunjukkan keuntungan besar dari globalisasi. Keuntungan dari perkembangan teknologi yaitu mudah dalam mengakses pengetahuan dan meningkatkan persaingan internasional, misalnya memperkenalkan inovasi atau mengadopsi teknologi asing [1].

Teknologi informasi berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, tidak hanya untuk meningkatkan efisiensi, namun juga memberikan kepuasan masyarakat. Salah satu inisiatif pemerintah untuk memanfaatkan teknologi dalam layanan publik adalah penerapan *e-government* [2]. Dalam Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* menjelaskan bahwa pemerintah perlu memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan publik serta melakukan perubahan dari sistem birokrasi yang kaku menjadi lebih fleksibel dalam memfasilitasi masyarakat [3].



Gambar 1.1 Peringkat *E-Government* Indonesia dalam Skala Global (2020-2024) [4]

Berdasarkan hasil survei *United Nations E-Government* 2024 pada gambar 1.1 menunjukkan perkembangan signifikan dalam implementasi *e-government* di Indonesia. Indonesia menempati peringkat 64 pada 2024, meningkat dari peringkat 77 pada 2022 dan peringkat 88 pada 2020 [4].

Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan Surabaya Single Window (SSW) Alfa pada 1 Agustus 2021 sebagai penyempurnaan SSW [5]. SSW Alfa adalah

website untuk memudahkan akses masyarakat terhadap layanan publik, seperti pembuatan surat keterangan, pengajuan izin, dan pelayanan administratif lainnya. Warga Surabaya juga dapat memantau proses permohonan secara *online* [6].

Layanan SSW Alfa yang seharusnya menjadi solusi untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik, masih menghadapi sejumlah kendala. Berdasarkan keluhan-keluhan yang diajukan oleh pengguna melalui platform media sosial X, sering terjadi gangguan seperti kegagalan pembuatan akun, keterlambatan dalam memproses permohonan, hingga permasalahan verifikasi email yang tak kunjung diterima. Keluhan-keluhan yang diajukan oleh pengguna *website* SSW Alfa melalui platform media sosial X ditunjukkan pada gambar 1.2.



Gambar 1.2 Keluhan pengguna website SSW Alfa

Permasalahan ini menunjukkan bahwa ada celah pada *website* SSW Alfa yang dapat menurunkan kepuasan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah [7]. Ketidakpuasan pengguna bisa berdampak pada penurunan adopsi teknologi oleh masyarakat, padahal layanan ini dirancang untuk meningkatkan efektivitas layanan. Dengan adanya masalah tersebut, perlu dilakukan analisis kualitas *website* untuk meningkatkan efektivitas layanan.

Evaluasi kualitas *website* penting untuk memahami sejauh mana *website* dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Beberapa model yang sering digunakan meliputi Servqual, ISSM, EUCS, E-GovQual, dan WebQual 4.0. Servqual mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi layanan [8], ISSM fokus pada kualitas informasi dan layanan yang memengaruhi kepuasan pengguna [9]. EUCS mengevaluasi kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi [10], [11], dan

E-GovQual untuk mengevaluasi layanan *e-government* [12]. WebQual 4.0 model yang andal dalam evaluasi kualitas *website* [13], [14].

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, skripsi ini telah dilakukan dengan fokus pada evaluasi kualitas *website* Surabaya Single Window (SSW) Alfa menggunakan Webqual 4.0 yang dimodifikasi serta analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). WebQual 4.0 dipilih karena memberikan pendekatan komprehensif untuk mengevaluasi kualitas *website* menggunakan tiga variabel yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* [15] serta penambahan variabel *Reliability*, *Trust*, dan *Citizen Support*. Sementara IPA untuk mengidentifikasi layanan yang memerlukan prioritas perbaikan melalui analisis kepentingan dan kinerja dalam diagram kartesius [16].

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diulas, maka permasalahan yang perlu dijawab pada skripsi ini yaitu: Bagaimana hasil evaluasi kualitas *website* Surabaya Single Window (SSW) Alfa berdasarkan model WebQual 4.0 modifikasi dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA)?

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan pada skripsi ini, sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah *website* Surabaya Single Window (SSW) Alfa <https://sswalfa.surabaya.go.id/>.
2. Responden adalah warga Surabaya yang menggunakan *website* Surabaya Single Window (SSW) Alfa minimal 2 kali dan berusia 17-65 tahun.
3. Variabel yang digunakan adalah variabel yang berkaitan dengan WebQual 4.0 yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* serta penambahan variabel *Reliability*, *Trust*, dan *Citizen Support*.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah. Maka, tujuan skripsi ini yaitu untuk mengevaluasi kualitas *website* Surabaya Single Window (SSW) Alfa berdasarkan model WebQual 4.0 modifikasi dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA)?

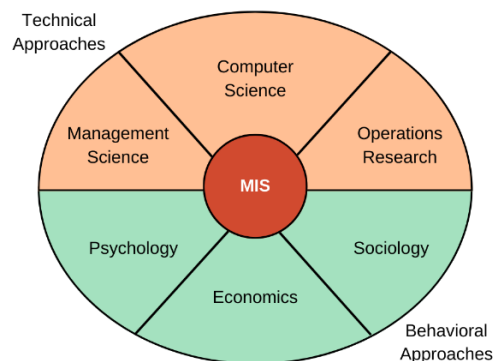
1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dapat berguna dari skripsi ini antara lain:

1. Mengetahui variabel apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan.
2. Sebagai bahan pertimbangan atau masukan untuk peningkatan kualitas *website*.
3. Sebagai bahan referensi untuk peneliti yang melakukan penelitian di bidang dan metode yang sama.

1.6. Relevansi SI

Studi sistem informasi adalah bidang multidisiplin dan tidak ada teori atau perspektif yang dominan. Gambar 1.3 mengilustrasikan area utama yang berkontribusi terhadap masalah, pertanyaan, dan solusi dalam studi sistem informasi. Secara umum, bidang ini dibagi menjadi pendekatan teknis dan pendekatan perilaku. Pendekatan teknis adalah pendekatan yang berhubungan dengan teknologi fisik dan kemampuan sistem, seperti ilmu komputer, ilmu manajemen, dan riset operasi. Sedangkan pendekatan perilaku berfokus pada perubahan sikap, manajemen, kebijakan organisasi, dan perilaku dalam teknologi informasi [17].



Gambar 1.3 Relevansi SI

Penelitian skripsi ini termasuk dalam kategori pendekatan perilaku karena tujuannya adalah untuk mengetahui kualitas *website* dan faktor-faktor apa saja yang harus ditingkatkan sebagai prioritas dari sudut pandang pengguna akhir.

1.7. Sistematika Penulisan

Skripsi ini 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.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas dan penelitian terdahulu yang menjadi acuan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metodologi yang digunakan seperti alur penelitian, identifikasi masalah, studi literatur, menentukan populasi dan sampel, mendefinisikan variabel dan indikator penelitian, instrumen penelitian, data penelitian, uji validitas dan reliabilitas, olah dan analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil dan pembahasan dari penelitian yang sudah dilakukan. Hasil data yang sudah didapatkan akan diolah dan dijabarkan sebagai jawaban atas tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran yang dijelaskan berdasarkan dengan hasil penelitian yang didapatkan. Saran yang diberikan juga diharapkan dapat membantu tim pengembang *Surabaya Single Window* (SSW) Alfa dan membantu peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya agar mendapatkan hasil yang lebih baik.

Halaman ini sengaja dikosongkan