

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Bab ini berisi penjelasan awal mengenai penelitian yang dilakukan. Di dalamnya mencakup latar belakang yang menjelaskan alasan dilakukannya penelitian, rumusan masalah, serta batasan penelitian agar fokus pembahasan lebih terarah. Selain itu, dijelaskan pula tujuan dan manfaat penelitian, relevansi dengan bidang Sistem Informasi, serta sistematika penulisan sebagai panduan dalam memahami isi laporan ini secara keseluruhan.

#### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi terus mengalami perkembangan yang pesat, memberikan dampak yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam tata kelola pemerintahan. Transformasi digital menjadi sebuah kebutuhan bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat [1]. Salah satu langkah yang diambil dalam menghadapi era digital ini adalah penerapan konsep *E-Government*, pemanfaatan teknologi informasi ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas kerja lembaga pemerintahan guna memberikan pelayanan publik yang lebih optimal [2]. Dengan adanya *E-Government*, berbagai layanan publik dapat diakses secara daring, sehingga masyarakat tidak perlu lagi menghadapi kendala administratif yang sering kali memperlambat proses pelayanan konvensional.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 menegaskan strategi nasional pengembangan *E-Government* guna mewujudkan pemerintahan yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan TIK [3]. Instruksi ini mewajibkan setiap instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, untuk menyusun dan menerapkan strategi *E-Government* guna menciptakan sistem pelayanan yang terintegrasi dan mudah diakses oleh masyarakat.

Berdasarkan data dari survei *United Nations E-Government Development Index* (EGDI), Indonesia menunjukkan tren peningkatan yang konsisten dalam pengembangan *e-government* selama empat tahun terakhir [4]. Pada tahun 2020,

Indonesia berada di posisi ke-88 secara global. Dua tahun kemudian, pada 2022, peringkat tersebut naik menjadi 77, dan pada tahun 2024 kembali mengalami peningkatan signifikan ke posisi ke-64. Kenaikan peringkat ini mencerminkan komitmen pemerintah dalam memperkuat infrastruktur digital, meningkatkan kualitas layanan publik berbasis elektronik, serta memperluas aksesibilitas dan keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan digital.

Salah satu bentuk nyata dari implementasi *E-Government* adalah pengembangan *Website* layanan publik yang dirancang untuk memberikan akses lebih mudah terhadap informasi serta layanan administratif secara online. *Website* yang berkualitas tinggi berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna dengan menyediakan sistem yang responsif, informatif, dan mudah digunakan[5]. Menurut Choirunnisa et al., kemudahan akses layanan yang tidak rumit dapat meningkatkan partisipasi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik[6]. Hal ini mendukung tujuan utama *E-Government*, yaitu menciptakan pemerintahan yang akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat[7].

Sebagai bagian dari Provinsi Jawa Timur, Kabupaten Mojokerto telah mengimplementasikan *E-Government* guna meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya dalam pengelolaan administrasi kependudukan. Salah satu inovasi digital yang diterapkan adalah *Website* POSKetanmu, yang berada di bawah pengelolaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DispendukCapil) Kabupaten Mojokerto. POSKetanmu merupakan singkatan dari Pelayanan Online Sistem Kependudukan Tanpa Ketemu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Melalui portal daring <https://posketanmu.mojokertokab.go.id/>, penduduk dapat mengajukan permohonan dokumen kependudukan secara lebih cepat, praktis, dan transparan, tanpa harus melakukan kunjungan langsung ke kantor DispendukCapil. Layanan yang tersedia mencakup lima jenis dokumen, yaitu Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), akta kelahiran, Surat Keterangan Pindah Keluar Warga Negara Indonesia (SKPWNI), serta surat pindah masuk Mojokerto.

Meskipun inovasi *Website* POSKetanmu telah diluncurkan sebagai bentuk transformasi layanan publik, hasil identifikasi masalah melalui wawancara dengan

beberapa pengguna menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kendala dalam pemanfaatannya. Sejumlah pengguna menyampaikan bahwa mereka mengalami kesulitan dalam memahami mekanisme layanan akibat struktur menu dan tampilan *Website* yang kurang jelas, sehingga menimbulkan kebingungan ketika hendak mengajukan permohonan. Selain itu, proses pengajuan dokumen kependudukan dinilai masih membutuhkan waktu yang cukup lama untuk diproses, yang berdampak pada berkurangnya efisiensi pelayanan. Hambatan lain yang sering dialami adalah lamanya verifikasi akun serta error ketika mengunggah dokumen persyaratan, yang menyebabkan terganggunya kelancaran proses administrasi. Permasalahan tersebut membuat sebagian masyarakat enggan untuk memanfaatkan layanan berbasis digital ini dan lebih memilih kembali menggunakan metode konvensional, yang pada akhirnya justru menghambat tujuan utama digitalisasi layanan publik.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya evaluasi kualitas layanan *Website* POSKetanmu sebagai sarana layanan publik berbasis digital. Evaluasi diperlukan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki agar sistem dapat berfungsi secara optimal. Evaluasi ini mencakup berbagai indikator kualitas layanan, seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, keakuratan informasi, serta aspek keamanan dan privasi pengguna. Dengan memahami kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kenyataan layanan, pemerintah dapat merumuskan strategi perbaikan yang lebih efektif untuk meningkatkan pengalaman pengguna serta mendorong adopsi layanan digital.

Sejalan dengan kebutuhan tersebut, diperlukan suatu model atau kerangka evaluasi yang tepat untuk mengukur kualitas layanan *Website* secara sistematis. Model evaluasi berfungsi sebagai acuan dalam menentukan indikator yang relevan, sehingga hasil penelitian tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga memiliki dasar teoretis yang kuat. Berbagai model telah dikembangkan oleh para peneliti untuk menilai kualitas layanan *Website*, baik dalam konteks umum maupun khusus pada layanan e-government.

Dalam berbagai penelitian, sejumlah model telah digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan *Website*. WebQual 4.0 dikembangkan untuk menilai pengalaman pengguna berdasarkan kualitas informasi, kualitas interaksi, dan

kualitas kegunaan, sehingga cocok diterapkan pada *Website* yang berorientasi pada kepuasan pengguna[8][9]. Servqual berfokus pada pengukuran kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan, sehingga lebih tepat digunakan untuk mengevaluasi dimensi layanan yang bersifat interaktif[10]. Sementara itu, E-GovQual hadir sebagai model khusus yang dirancang untuk konteks layanan e-government, dengan mempertimbangkan aspek keandalan, kemudahan, kepercayaan, serta dukungan kepada masyarakat[11][12]. Berbeda dengan itu, EUCS (*End User Computing Satisfaction*) lebih menitikberatkan pada tingkat kepuasan pengguna akhir dalam memanfaatkan sistem informasi, khususnya terkait kegunaan dan kemudahan [13]. Adapun Model *DeLone & McLean* menekankan evaluasi yang lebih komprehensif dengan menghubungkan kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kepuasan pengguna, hingga manfaat yang dihasilkan dari penggunaan sistem[14].

Dari berbagai model tersebut, E-GovQual dianggap lebih unggul karena dirancang khusus untuk kebutuhan evaluasi *Website* pelayanan publik berbasis digital dengan mempertimbangkan variabel-variabel utama di dalamnya yaitu *ease of use, trust, reliability, functionality of the interaction environment, content and appearance of information, serta citizen support* [15]. Dengan karakteristik tersebut, E-GovQual dinilai lebih komprehensif dan kontekstual dibandingkan model lainnya dalam mengevaluasi kualitas layanan *Website* e-government.

Pentingnya penggunaan E-GovQual juga diperkuat oleh temuan penelitian terdahulu. Anida et al. [16] menerapkan E-GovQual dalam mengevaluasi *Website* utama Pemerintah Situbondo dengan dukungan analisis Importance Performance Analysis (IPA). Hasil analisis menunjukkan rata-rata skor kinerja sebesar 3,64, sedangkan skor harapan mencapai 4,61. Perbedaan ini menegaskan adanya kesenjangan kualitas layanan, khususnya pada dimensi *Reliability* dengan *gap* signifikan (kinerja 3,89; harapan 4,68) dan *Citizen Support* dengan kinerja terendah (3,54 dibandingkan harapan 4,50). Melalui integrasi dengan IPA, penelitian ini berhasil memetakan prioritas perbaikan yang diperlukan, sehingga membuktikan bahwa E-GovQual efektif dalam mengidentifikasi kelemahan layanan e-government sekaligus menentukan aspek yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan.

Berdasarkan pertimbangan perbandingan berbagai model serta didukung hasil penelitian terdahulu, penelitian ini akhirnya memilih E-GovQual sebagai model evaluasi kualitas layanan *Website* POSKetanmu. Pemilihan ini didasarkan pada kesesuaian dimensi E-GovQual dengan karakteristik layanan publik digital serta kemampuannya memberikan evaluasi yang lebih mendalam terhadap aspek yang berpengaruh langsung pada kepuasan dan kebutuhan masyarakat.

Selain itu, digunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk menentukan prioritas perbaikan layanan berdasarkan perbandingan antara tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) [17]. Hasil analisis akan dipetakan ke dalam diagram kartesius yang terbagi menjadi empat kuadran: *Concentrate Here, Keep Up the Good Work, Low Priority, dan Possible Overkill* [18].

Berdasarkan latar belakang dan dukungan dari penelitian sebelumnya, maka dilakukan penelitian skripsi dengan judul "*Evaluasi Kualitas Website POSKetanmu Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto Menggunakan E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA)*". Skripsi ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan *Website* berdasarkan pengalaman pengguna, mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki, serta memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan *E-Government* di Kabupaten Mojokerto. Dengan adanya evaluasi ini, diharapkan implementasi *E-Government* melalui *Website* POSKetanmu dapat semakin optimal, sehingga pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih efisien, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka skripsi ini merumuskan permasalahan mengenai bagaimana hasil evaluasi kualitas *Website* POSKetanmu Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto menggunakan model *E-GovQual*, serta indikator dari variabel apa yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan berdasarkan analisis *Importance-Performance Analysis (IPA)*

### 1.3 Batasan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, batasan penelitian ini meliputi:

1. Penelitian ini dibatasi pada *Website* POSKetanmu <https://posketanmu.mojokertokab.go.id/> dengan fokus pada evaluasi kualitas layanan berdasarkan metode e-GovQual.
2. Penelitian ini menggunakan enam variabel yaitu *Ease of Use* (kemudahan penggunaan), *trust* (kepercayaan), *reliability* (keandalan), *content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi), *Functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan), serta *Citizen Support* (dukungan bagi warga).
3. Populasi responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Mojokerto yang telah menggunakan layanan *Website* POSKetanmu minimal 2 kali pemakaian.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, skripsi ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan *Website* POSKetanmu Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto dan menentukan indikator yang menjadi prioritas peningkatan berdasarkan analisis E-GovQual dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

### 1.5 Manfaat Penelitian

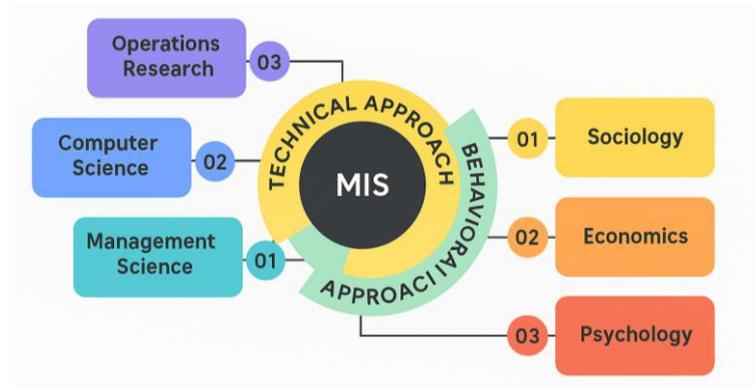
Sejalan dengan tujuan yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memperoleh pemahaman tentang variabel yang harus diprioritaskan untuk peningkatan pada *Website* POSKetanmu Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto.
2. Dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada Evaluasi kualitas layanan *Website* dengan menggunakan model *E-Government Quality* (E-GovQual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

3. Sebagai rekomendasi bagi pemerintah Kabupaten Mojokerto dalam upaya memperbaiki, mengembangkan, dan meningkatkan kualitas layanan pada *Website* POSKetanmu Dispendukcapil.

## 1.6 Relevensi SI

Sistem informasi adalah sebuah mekanisme terpadu yang berfungsi untuk menghimpun, mengelola, menyimpan, mengakses, dan mendistribusikan data guna mendukung proses pengambilan keputusan, pengelolaan aktivitas operasional, serta kelangsungan suatu organisasi [19].



Gambar 1. 1 Relevensi SI

Ilustrasi dalam Gambar 1.1 menunjukkan aspek utama yang berkontribusi terhadap permasalahan, isu, serta solusi dalam studi sistem informasi. Secara umum, bidang ini terbagi menjadi dua pendekatan, yaitu Pendekatan Teknis (*Technical Approach*) dan Pendekatan Perilaku (*Behavioral Approach*). Pendekatan Teknis berfokus pada aspek teknologi dan kapabilitas sistem, mencakup disiplin ilmu seperti ilmu komputer, manajemen, serta penelitian operasional. Sementara itu, Pendekatan Perilaku lebih menyoroti faktor non-teknis, seperti tantangan dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi yang tidak selalu dapat diselesaikan dengan solusi teknologi. Pendekatan ini lebih menekankan pada perubahan sikap, manajemen, kebijakan organisasi, serta perilaku individu dalam menghadapi penerapan teknologi informasi.

Penelitian skripsi ini dikategorikan sebagai Pendekatan Perilaku (*Behavioral Approach*) karena berfokus pada evaluasi kualitas *Website* berdasarkan

persepsi pengguna akhir. Tujuannya adalah untuk menilai sejauh mana *Website* memenuhi kebutuhan pengguna serta mengidentifikasi aspek yang harus diprioritaskan untuk peningkatan layanan.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam sebuah proposal skripsi bukanlah sekadar formalitas, melainkan sebuah panduan esensial yang memastikan bahwa keseluruhan proses penelitian terarah dan terukur. Proposal skripsi ini disusun dalam tiga bab utama, yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini mencakup pembahasan mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, batasan penelitian, tujuan yang ingin dicapai, manfaat penelitian, relevansi dalam bidang Sistem Informasi, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam skripsi ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas dasar-dasar teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti serta merangkum penelitian sebelumnya yang dijadikan sebagai referensi dalam penelitian ini.

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan metode yang diterapkan dalam penelitian, mencakup tahapan seperti alur penelitian, studi pustaka, identifikasi masalah, penentuan populasi dan sampel, definisi variabel serta indikator penelitian, instrumen penelitian, pengumpulan data, pengujian validitas dan reliabilitas, serta proses pengolahan dan analisis data.

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

Bab ini menyajikan pemaparan hasil penelitian beserta analisis yang dilakukan berdasarkan data yang telah diperoleh dari responden. Setiap temuan yang ditampilkan akan diolah dan dianalisis secara sistematis guna memberikan jawaban atas rumusan masalah serta mencapai tujuan dari penelitian ini. Pembahasan dalam bab ini juga mencakup interpretasi hasil sesuai dengan metode yang digunakan, sehingga dapat memberikan gambaran yang komprehensif terhadap kualitas layanan *Website* POSKetanmu yang menjadi objek penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini memuat rangkuman temuan utama yang diperoleh dari hasil analisis pada bab sebelumnya, yang kemudian dirumuskan menjadi kesimpulan sebagai jawaban atas rumusan masalah penelitian. Selain itu, bab ini juga menyajikan saran yang bersifat konstruktif dan aplikatif, yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan dan pengembangan layanan *Website* POSKetanmu ke depannya. Kesimpulan dan saran yang disampaikan disusun secara objektif berdasarkan data dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini memuat seluruh sumber referensi yang digunakan sebagai metodologi dan pendukung analisis dalam penyusunan skripsi ini. Seluruh literatur yang dicantumkan berasal dari buku, jurnal ilmiah, serta dokumen relevan lainnya yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*