

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan era digital menjadi bagian penting dari perkembangan peradaban masyarakat modern. Sebagai penyedia layanan, pemerintah dituntut untuk menyajikan pelayanan publik yang berkualitas. Pada masa pemerintahan saat ini, kinerja aparatur negara semakin diuji agar lebih efektif, kompeten, dan sanggup memenuhi tuntutan masyarakat yang terus meningkat, baik secara kuantitatif maupun kualitatif [1]. Salah satu langkah strategis untuk menjawab kebutuhan tersebut adalah memindahkan tugas-tugas pemerintahan ke dalam bentuk digital. Konsep tata kelola pemerintahan elektronik (*e-government*) hadir sebagai bentuk penyesuaian struktur administrasi dalam menghadapi era informasi [2].

E-government menjadi solusi atas kebutuhan publik akan tata kelola pemerintahan yang akuntabel, mudah diakses, dan terintegrasi. Di Indonesia, Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 menegaskan bahwa ketenagakerjaan merupakan isu mendesak yang mencakup berbagai aspek. Lonjakan angka pengangguran menjadi salah satu masalah utama karena menandakan ketidakmampuan pasar kerja dalam menyerap angkatan kerja yang ada [3].

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) di Provinsi Jawa Timur terus menurun, yaitu dari 4,88% pada tahun 2023, menjadi 4,19% pada 2024, dan mencapai 3,88% pada 2025 [4]. Sementara itu, TPT di Kabupaten Sidoarjo juga mencatatkan penurunan berturut-turut dari 8,05% (2023), menjadi 6,49% (2024), dan 5,75% pada 2025 (BPS, 2025) [5]. Keberadaan BPVP diharapkan mampu menekan angka pengangguran yang masih menjadi tantangan daerah. Oleh sebab itu, riset ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis peran BPVP Sidoarjo dalam meredam pengangguran di wilayah tersebut.

Sebagai pusat pelatihan kerja, BPVP Sidoarjo menyediakan beragam program kejuruan yang dibiayai oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) [6]. Program-program tersebut meliputi pembuatan roti dan kue, pembuat konten, pemrogram *embedded system* berbasis IoT, layanan kepuasan pelanggan, teknik refrigerasi domestik, teknik las, teknik listrik, tata busana, hingga *office tools*.

Pelatihan ini dirancang untuk mengasah kompetensi calon tenaga kerja sekaligus mempercepat perolehan sertifikasi profesi [6].

Penerapan digitalisasi membawa perubahan mendasar pada penyelenggaraan layanan publik di sektor ketenagakerjaan dan pelatihan vokasi. Pada tahun 2022, Kementerian Ketenagakerjaan RI di bawah kepemimpinan Dr. Ida Fauziyah, M.Si., meluncurkan platform *e-government* bernama SIAPkerja (Sistem Informasi Elektronik Ketenagakerjaan) [2]. Platform ini menyediakan berbagai fitur utama, seperti Karirhub (informasi lowongan kerja), Skillhub (pelatihan daring dan luring), Sertihub (sertifikasi kompetensi), Bizhub (pengembangan wirausaha), serta layanan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) [2]. Seluruh layanan ini terhubung lewat sistem *Single Sign-On* (SSO) sehingga pengguna cukup menggunakan satu akun untuk mengakses seluruh fitur [7].

Meskipun SIAPkerja dihadirkan sebagai bentuk modernisasi layanan publik, wawancara dengan petugas kios dan pengguna menunjukkan adanya sejumlah kendala di lapangan. Sebagian masyarakat mengaku kesulitan memahami tata cara penggunaan platform karena struktur menu dan antarmuka *website* kurang intuitif. Selain itu, proses verifikasi OTP akun sering memakan waktu lama dan halaman registrasi kerap mengalami kecanduan eror, yang mengganggu kelancaran administrasi pendaftaran.

Kondisi tersebut mendorong pentingnya evaluasi empiris terhadap kualitas layanan digital SIAPkerja di BPVP Sidoarjo. Evaluasi ini diperlukan untuk memetakan aspek-aspek yang membutuhkan pembenahan agar platform dapat beroperasi secara optimal. Pengujian mencakup indikator kemudahan akses, kecepatan proses, keakuratan data, keamanan dan privasi pengguna, penguatan kepercayaan masyarakat atas perlindungan data pribadi, hingga ketersediaan dukungan sumber daya manusia serta pusat bantuan yang sigap mendampingi pengguna saat menemui kendala teknis.

Atas dasar permasalahan di atas, diperlukan analisis kualitas layanan *e-government* yang komprehensif. Penelitian ini menerapkan model *E-Government Quality* (E-GovQual) yang dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012) [8]. Model E-GovQual digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi berbasis elektronik dalam menyajikan layanan publik melalui empat

variabel utama: *Efficiency* (Efisiensi), *Reliability* (Keandalan), *Trust* (Kepercayaan), dan *Citizen Support* (Dukungan kepada Masyarakat). Kerangka kerja ini telah tervalidasi dan diterapkan secara luas dalam riset evaluasi *e-government* di berbagai negara, termasuk Indonesia.

Berdasarkan paparan latar belakang tersebut, dilakukan penelitian skripsi berjudul "**Analisis Kualitas Layanan Platform SIAPkerja BPVP Sidoarjo Menggunakan Model E-Government Quality (E-GovQual)**". Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan SIAPkerja, sekaligus mengidentifikasi area perbaikan demi mendukung efektivitas pelatihan vokasi di BPVP Sidoarjo. Temuan penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola platform SIAPkerja dalam merumuskan pembenahan yang tepat sasaran, serta menjadi panduan BPVP Sidoarjo untuk meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang terdapat pada latar belakang yang telah diuraikan, maka terdapat rumusan masalah yang akan dibahas pada skripsi ini, yaitu bagaimana hasil analisis yang kualitas layanan *E-Government* pada *platform* SIAPkerja berdasarkan perspektif pengguna dengan menggunakan model *E-Government Quality*.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan terarah, maka batasan masalah yang diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Sistem yang dijadikan skripsi ini yaitu *platform* SIAPkerja dengan laman <https://siapkerja.kemnaker.go.id/>
2. Populasi Responden dalam skripsi ini yaitu masyarakat yang pernah menggunakan SIAPkerja.
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 dalam penelitian ini menggunakan rumus Taro Yamane.

5. Skripsi ini menggunakan *Teknik Probability Sampling* dengan jenis *Simple Random Sampling*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari skripsi ini yaitu untuk menganalisis pengaruh *Reliability, Efficiency, Trust, Citizen Support* kualitas layanan *E-Government Service Quality* pada platform SIAPkerja 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 *E-Government* di Indonesia.
2. Bagi Kementerian Ketenagakerjaan RI, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam upaya memperbaiki, mengembangkan, dan meningkatkan kualitas pelayanan digital pada platform SIAPkerja.
3. Bagi penulis selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti lain yang akan mengangkat topik analisis kualitas layanan *platform* digital dengan menggunakan model *E-Government Quality (E-GovQual)*.

1.6 Relevansi SI

System informasi merupakan serangkaian proses terpadu untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, mengambil kembali, dan mendistribusikan informasi guna menunjang pengambilan keputusan, tata kelola operasional, serta keberlangsungan organisasi [9]. Secara umum, sistem informasi mengintegrasikan beberapa elemen inti seperti perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan data untuk mendukung pengelolaan sistem secara keseluruhan. Mengacu pada penjelasan tersebut, situs web SIAPkerja yang dioperasikan oleh BPVP Sidoarjo termasuk dalam bentuk implementasi sistem informasi, sebab memanfaatkan teknologi informasi untuk menyelenggarakan pelayanan berbasis daring (*online*).



Gambar 1.1 Relevansi Sistem Informasi [10]

Sistem informasi terbagi ke dalam dua sudut pandang utama, yakni *Technical Approaches* dan *Behavioral Approaches*. *Technical Approaches* berfokus pada dimensi teknis yang mencakup ilmu komputer, sains manajemen, serta riset operasional untuk mendalami sistem informasi. Sebaliknya, *Behavioral Approaches* berfokus pada penyesuaian sikap, tata kelola manajemen, kebijakan instansi, hingga respons perilaku konsumen saat berinteraksi dengan Teknologi Informasi [11]. Riset ini menerapkan *Behavioral Approach* sebab peneliti ingin mengevaluasi mutu pelayanan pada situs SIAPkerja di BPVP Sidoarjo berdasarkan persepsi pemakai. Penilaian tersebut diukur memakai kerangka *E-Government Quality*, lalu data yang diperoleh diolah dan dianalisis menggunakan teknik *Partial Least Squares*.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan terstruktur mengenai tahapan penyusunan laporan penelitian agar sesuai dengan pedoman akademik serta mendukung pencapaian tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah 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 yang berisi kajian pustaka yang memaparkan penelitian sebelumnya sebagai bahan rujukan serta konsep dan teori yang relevan dengan penelitian yang dilakukan

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini membahas memuat metodologi penelitian yang menjelaskan proses dan tahapan penelitian mulai dari identifikasi masalah hingga analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini menjelaskan berisi pemaparan hasil penelitian yang diperoleh secara deskriptif disertai pembahasan mengenai keterkaitan temuan penelitian dengan teori maupun penelitian terdahulu.

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.