

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

E-Government adalah teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat oleh organisasi pemerintahan. Perkembangan e-government di Indonesia mengikuti instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 yaitu implementasi e-government melalui kebijakan pemerintah daerah. Penerapan e-government di tingkat pemerintah daerah merupakan salah satu metode implementasi yang sering dijadikan sebagai pelajaran. Indikator keberhasilan implementasi e-government dapat dilihat dan diukur dari efektivitas pelayanan publik [1].

Misi tersebut dapat dicapai melalui pembangunan aparatur negara, meliputi lembaga, administrasi, pelayanan publik dan sumber daya manusia. Pembangunan kebijakan negara bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan, dan meningkatkan peran serta masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan. [1].

Bersumber pada peraturan Menteri Komunikasi Serta Informatika Republik Indonesia No 22 Tahun 2015 Tentang Rencana Strategi Departemen Komunikasi Serta Informatika Tahun 2015- 2019 E- Government merupakan sesuatu pemanfaatan teknologi data, baik internet ataupun non- internet, buat sediakan pelayanan yang lebih aman serta efektif terhadap masyarakat serta organisasi atas data serta pelayanan pemerintah yang berbasis internet, semacam portal, web, email, serta lain- lain. E- Government(e- gov) intinya merupakan proses pemanfaatan teknologi data selaku perlengkapan buat menolong melaksanakan sistem pemerintahan secara lebih efektif. Ketersediaan data yang transparan serta tiap dikala bisa diakses oleh warga, sudah menemukan asumsi positif dari pemerintah, teruji dengan sudah dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor. 3 tahun 2003 tentang kebijakan serta strategi E- Government nasional [2].

Dalam upaya tingkatan mutu penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan teknologi data serta komunikasi secara efisien, efektif, serta berkesinambungan, pemerintah lewat Kemenpan RB hendak melaksanakan penilaian merata terhadap penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Permenpan RB No 5 tahun 2018 merupakan instrumen

evaluasi yang digunakan buat mengukur kemajuan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik pada lembaga pusat serta pemerintah wilayah. Sedangkan di tingkatan dunia, Persekutuan Bangsa- Bangsa(PBB) pula sudah melaksanakan Indexing ataupun pemeringkatan E- Government Semenjak tahun 2003(E- Government Development Indexdisingkat EGDI) selaku bawah pemeringkatan negara- negara yang jadi anggota PBB. EGDI merupakan penanda komposit yang mengukur keinginan serta kapasitas administrasi pemerintahan buat memakai TIK dalam menyediakan serta membagikan layanan kepada publik [2].

PPID dibentuk dengan dasar Keputusan Walikota Surabaya Nomor : 188.45/24/436.1.2/2015 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi guna menindaklanjuti amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. PPID bertanggungjawab dalam pelayanan Informasi dan Dokumentasi. Dalam rangka memberikan pelayanan informasi dan dokumentasi dimaksud, PPID dibantu oleh PPID Pembantu, yang berada di lingkungan Perangkat Daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam menilai website yang berkualitas, berdasarkan prinsip dari good governance menyatakan website yang berkualitas apabila website tersebut menjalankan prinsip dari good governance yaitu transparansi, akuntabilitas dan efektif serta efisien. Sedangkan menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika suatu website dikatakan berkualitas apabila website tersebut memenuhi kriteria yang telah ditetapkan yaitu tersedianya konten selayang pandang, pemerintahan daerah, geografi, peta wilayah dan sumber daya, peraturan atau kebijakan daerah, serta buku tamu dan berita [4].

Pada penelitian sebelumnya kualitas website diukur berdasarkan persepsi pengguna (user satisfaction) dan menggunakan metode Webqual 4.0 dengan melibatkan 4 (empat) instrumen yaitu Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality dan Visual Quality. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa website saat ini dari sisi Usability Quality, Information Quality, dan Visual Quality sudah mempunyai kualitas yang baik, sedangkan dari sisi Service Interaction Quality belum mempunyai kualitas yang baik, karena kepuasan pengguna (user satisfaction) belum terpenuhi. Perlu adanya penelitian lanjutan dengan metode yang berbeda agar dapat diketahui indikator-indikator mana saja yang berpengaruh dan tidak berpengaruh, sehingga akan diketahui secara spesifik mana yang

mempunyai prioritas utama untuk segera ditindaklanjuti [4].

Pada penelitian ini akan dilakukan pengukuran terhadap kualitas website E-Government Kota Surabaya, Sidoarjo dan Mojokerto dengan menggunakan standar Rutgers-SKKU E-Governance Performance Index dan metode *Fuzzy Analytic Network Process*(FANP). Standar Rutgers-SKKU E-Governance Performance Index adalah index yang paling komprehensif dalam praktik untuk penelitian e-governance saat ini, dengan langkah dan 2 bidang kategori penelitian e-governance yaitu konten dan layanan. Indikator konten dan layanan dikembangkan menjadi 7 indikator diantaranya terdapat empat indikator konten yaitu : Konten penyediaan informasi, Konten dokumentasi, Konten kepedulian masyarakat dan Konten penyediaan fasilitas. Tiga indikator layanan yaitu : Layanan permintaan, Layanan perijinan dan Layanan kepuasan masyarakat.

Metode *Fuzzy Analytic Network Process* (FANP) yang merupakan gabungan antara metode fuzzy (dalam hal ini, triangular fuzzy number (TFN) dan metode *Analytic Network Process* (ANP). Metode fuzzy membantu mengubah penilaian subjektif terhadap kriteria dan sub kriteria kualitas layanan menjadi skala rasio *triangular fuzzy number* (TFN) yang selanjutnya akan diolah menggunakan *Analytic Network Process* (ANP). Keunggulan nilai fuzzy adalah memiliki representasi linguistik yang efektif, memori dan waktu yang digunakan untuk komputasi lebih efisien sehingga menghasilkan keputusan yang lebih baik. Keuntungan utama dari Metode F-ANP ini mampu menyelesaikan kasus yang kurang jelas dan tidak pasti. Metode ini juga mampu membantu keterkaitan antar berbagai aktifitas fungsional dan dapat menentukan kriteria yang paling penting dan sangat berpengaruh [8]. Untuk mengetahui kualitas sebuah website pemerintahan, digunakan standar Rutgers-SKKU E-Governance Performance Index sekaligus juga dapat diketahui indikator-indikator kualitas yang belum baik dan perlu mendapatkan prioritas untuk ditingkatkan. Model kombinasi standar Rutgers-SKKU E-Governance Performance Index dan metode *Fuzzy Analytic Network Process*(FANP) ini belum banyak digunakan, oleh karena itu kontribusi penelitian ini adalah penerapan standar Rutgers-SKKU E-Governance Performance Index dan metode *Fuzzy Analytic Network Process* (FANP) pada pengukuran kualitas layanan website E-Government.

1.2 Rumusan Masalah

Pada bagian perumusan masalah ini terdapat tiga point penting, yaitu identifikasi masalah, metode usulan, dan pertanyaan penelitian.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi Masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah indikator kualitas apa saja yang perlu diperbaiki pada website E-Government sehingga diperlukan pengukuran kualitas berdasarkan aspek pengguna untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan menerapkan standar Rutgers-SKKU E-Governance Performance Index dan metode *Fuzzy Analytic Network Process* (FANP).

1.2.2 Metode Usulan

Penelitian ini menggunakan standar indikator-indikator yang ada di Rutgers-SKKU E-Governance Performance Index untuk mengetahui kualitas website dan mengukur tingkat kualitasnya menggunakan metode *Fuzzy Analytic Network Process* (FANP).

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan metode yang telah dijelaskan diatas, didapatkan pertanyaan yaitu :

1. Bagaimana cara membangun sistem pengukuran kualitas website e-government guna untuk menentukan nilai preferensi tertinggi dan menentukan indikator-indikator mana saja yang perlu diperbaiki dengan menerapkan standar Rutgers-SKKU E-Governance Performance Index dengan metode *Fuzzy Analytic Network Process* (FANP)?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa akurat standar Rutgers-SKKU E-Governance Performance Index dengan metode *Fuzzy Analytic Network Process* (FANP) untuk mengukur kualitas website e-government di suatu kota.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Instansi Terkait, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan evaluasi bagi aparatur pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan prima melalui website serta dapat Untuk mengetahui indikator dan kriteria apa saja yang perlu diperbaiki

pada website E-Government berdasarkan standar Rutgers-SKKU E-Governance Performance Index dengan metode *Fuzzy Analytic Network Process* (FANP).

2. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kualitas sebuah website pemerintahan.
3. Secara teoretis, penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan keilmuan E-Government dan *Fuzzy Analytic Network Process*(FANP).

1.5 Batasan Masalah

1. Penelitian ini menggunakan studi kasus website PPID Kota Surabaya, Sidoarjo dan Mojokerto
2. Penelitian ini menghasilkan sistem pengukuran kualitas website berbasis web.
3. Penelitian ini menggunakan 2 indikator dari standar Rutgers-SKKU E-Governance Performance Index yaitu konten dan layanan.
4. Penelitian ini menggunakan 290 responden dari Warga Kotamadya Surabaya, 210 dari Warga Kota Sidoarjo dan 113 dari Warga Kota Mojokerto.

1.6 Metode Penulisan Skripsi.

Berikut merupakan sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan yang telah disesuaikan dengan format penulisan skripsi program studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Trunojoyo Madura :

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan masalah, dan sistematika penulisan

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai konsep-konsep dan teoriteori yang mendukung penelitian serta mendasari metode-metode yang digunakan sebagai pedoman pemecahan pada penelitian.

BAB III: PERANCANGAN SISTEM

Dalam bab ini dijelaskan secara detail mengenai rancangan sistem dan mengurai metode sesuai dengan skripsi ini.

BAB IV: IMPLEMENTASI SISTEM

Pada bab ini dijelaskan mengenai implementasi sistem yang dikerjakan sesuai dengan

rancangan yang dibuat pada bab sebelumnya.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan hasil akhir dari proses pembelajaran, implementasi, serta uji coba sistem serta berisi saran atas pembuatan skripsi ini.