

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

E-Government adalah teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat oleh institusi pemerintahan. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Lampiran Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik ini membahas tentang Rencana Induk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional sebagai salah satu misi pembangunan nasional sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Nasional 2005 - 2025 adalah mewujudkan bangsa yang berdaya saing[1].

Misi ini dapat dilakukan melalui pengembangan aparatur negara, yang meliputi lembaga, administrasi, layanan publik dan sumber daya manusia. Perkembangan aparatur negara bertujuan untuk mencapai manajemen yang baik, meningkatkan kualitas manajemen pemerintah dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penerapan pembangunan. Persiapan aparatur negara diperlukan untuk mengantisipasi proses globalisasi agar pemerintah melakukan perubahan penting pada sistem dan mekanisme pemerintah, program persiapan dan pengembangan kebijakan yang membuka ruang untuk partisipasi publik dan layanan publik yang menanggapi aspek transparansi, pertanggungjawaban, dan kinerja tinggi [1].

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) akan mengevaluasi penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau juga disebut E-Government di 640 instansi pemerintah, baik kementerian, lembaga maupun pemerintah daerah. Hal itu dilakukan untuk memperoleh nilai Indeks SPBE yang menggambarkan tingkat kematangan (*maturity level*) dari pelaksanaan SPBE di setiap instansi. Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, ruang lingkup penyelenggaraan SPBE di instansi pusat dan daerah yang dievaluasi mencakup tiga hal, yakni domain kebijakan internal, tata kelola, dan layanan SPBE. Evaluasi ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja pemerintah yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel serta meningkatkan kualitas pelayanan publik[2].

Berdasarkan peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2015 Tentang Rencana Strategi Kementerian Komunikasi Dan Informatika Tahun 2015-2019 E-Government adalah suatu pemanfaatan teknologi informasi, baik internet maupun non-internet, untuk menyediakan pelayanan yang lebih nyaman dan efisien terhadap warga dan organisasi atas informasi dan pelayanan pemerintah yang berbasis internet, seperti

portal, website, email, blog, dan lain-lain. E-Government (*e-gov*) intinya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Ketersediaan informasi yang transparan dan setiap saat dapat diakses oleh masyarakat, telah mendapat tanggapan positif dari pemerintah, terbukti dengan telah dikeluarkannya Instruksi Presiden No.3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi E-Government nasional [2].

Dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara efektif, efisien, dan berkesinambungan, pemerintah melalui Kemenpan RB akan melakukan evaluasi menyeluruh terhadap pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Permenpan RB Nomor 5 tahun 2018 adalah instrumen penilaian yang digunakan untuk mengukur kemajuan pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik pada instansi pusat dan pemerintah daerah. Sementara di tingkat dunia, Persekutuan Bangsa-Bangsa (PBB) juga telah melakukan *Indexing* atau pemeringkatan E-Government Sejak tahun 2003 (E-Government Development Index- disingkat EGDI) sebagai dasar pemeringkatan negara-negara yang menjadi anggota PBB. EGDI adalah indikator komposit yang mengukur kemauan dan kapasitas administrasi pemerintahan untuk menggunakan TIK dalam menyediakan dan memberikan layanan kepada publik[2].

Ketersediaan website pemerintah pusat maupun daerah dianggap menjadi bukti nyata keseriusan pemerintah dalam menyelenggarakan E-Government. Melalui website yang merupakan salah satu inovasi dalam penyebaran informasi, pemerintah dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengetahui seluruh kegiatan ataupun kebijakan pemerintah. Website pemerintah juga menjadi sarana publikasi untuk mengetahui segala hal terkait informasi mengenai potensi daerah. Kedepannya diharapkan website menjadi media interaksi dan transaksi antar pemerintah, pelaku bisnis ataupun masyarakat umum yang handal dan terpercaya[3].

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 Surabaya, Bangkalan dan Sidoarjo dengan menggunakan standar Rutgers-SKKU E-Governance Performance Index dan metode Interval Value Fuzzy TOPSIS. Standar Rutgers-SKKU E-Governance Performance Index adalah index yang paling komprehensif dalam praktik untuk penelitian e-governance saat ini, dengan 37 langkah dan 2 bidang kategori penelitian e-governance yaitu konten dan layanan. Indikator konten dan layanan dikembangkan menjadi 8 indikator diantaranya terdapat empat indikator konten yaitu : Konten penyediaan informasi, Konten dokumentasi, Konten kepedulian masyarakat dan Konten penyediaan fasilitas. Empat indikator layanan yaitu : Layanan pembayaran, Layanan permintaan, Layanan perijinan dan Layanan kepuasan masyarakat.

Metode Interval Value Fuzzy TOPSIS dikembangkan untuk mengukur tingkat kualitas layanan yang diberikan pemerintah melalui website. Interval value Fuzzy memberikan pemodelan yang lebih akurat, dan kinerja rating value lebih baik. Keunggulan nilai interval 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 TOPSIS dibandingkan dengan metode *Multiple criteria decision making* (MCDM) lainnya dalam pengambilan keputusan masalah yang kompleks adalah mudah digunakan, dapat memperhitungkan semua jenis kriteria (subjektif dan objektif), logika rasional dan mudah dipahami bagi para praktisi, perhitungan proses sangat mudah, konsep memungkinkan alternatif terbaik digambarkan dalam matematika secara sederhana[5]. 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 Interval Value Fuzzy TOPSIS ini belum

banyak digunakan, oleh karena itu kontribusi penelitian ini adalah penerapan standar Rutgers-SKKU E-Governance Performance Index dan metode Interval Value Fuzzy TOPSIS pada pengukuran kualitas layanan website E-Government.

1.2 Rumusan Masalah

Ada 3 poin penting di dalam perumusan masalah, yaitu apa masalahnya, apa solusi yang digagas dan pertanyaan penelitiannya.

1.2.1 Masalah Penelitian

Adapun rumusan pokok yang menjadi dasar dalam pengerjaan skripsi ini adalah “Bagaimana cara membangun sistem pengukuran kualitas website e-government guna menentukan nilai preferensi tertinggi dan menentukan indikator-indikator mana saja yang perlu diperbaiki, dengan menerapkan standar Rutgers-SKKU E-Governance Performance Index dengan metode Interval Value Fuzzy TOPSIS”.

1.2.2 Metode Usulan

Penelitian ini menggunakan standar Rutgers-SKKU E-Governance Performance Index untuk mengetahui kualitas website dan mengukur tingkat kualitasnya menggunakan metode Interval Value Fuzzy TOPSIS. Diperkirakan mampu menyelesaikan permasalahan

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan metode yang telah dijelaskan diatas, didapatkan pertanyaan yaitu : Berapa nilai preferensi yang didapat pada pengukuran kualitas website E-Governance menggunakan standar Rutgers-SKKU E-Governance Performance Index dengan metode Interval Value Fuzzy TOPSIS pada sistem tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada latar belakang serta rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa akurat standar Rutgers-SKKU E-Governance Performance Index dengan metode Interval Value Fuzzy TOPSIS untuk mengukur kualitas website E-Governance di suatu kota.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini yaitu:

- a. Bagi Instansi terkait, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan evaluasi bagi aparat pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan prima melalui website serta dapat berinovasi dalam mengembangkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan dengan baik.
- b. Bagi masyarakat, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kualitas sebuah website pemerintahan.
- c. Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan keilmuan E-Government dan Interval Value Fuzzy TOPSIS.

1.5 Batasan Masalah

1. Penelitian ini menggunakan studi kasus website Surabaya, Bangkalan dan Sidoarjo.
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 100 responden dari setiap kota yaitu : warga kota Surabaya, Bangkalan dan Sidoarjo dan pengguna website e-government Surabaya, Bangkalan dan Sidoarjo.
5. Penelitian ini menggunakan 3 pakar e-government yaitu: 2 orang pakar e-government dari Universitas Trunojoyo Madura dan 1 orang pakar e-government dari UNESA.

1.6 Metodologi 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 teori-teori 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.