

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sejak akhir 1990-an, pemerintah di semua tingkatan telah meluncurkan *e-Government* proyek yang bertujuan memberikan informasi elektronik dan layanan kepada warga dan bisnis (Torres, Pina, & Acerete, 2005). Banyak pemerintah diberbagai negara telah menyadari pentingnya menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kinerja dan transparan di pemerintah. Di Indonesia sendiri perbedaan dalam implementasi *e-Government* antar kabupaten di Indonesia sangat besar karena sejumlah alasan. Menurut Furuholt & Wahid beberapa alasan kesenjangan *e-Government* antar kota di Indonesia diantaranya adalah manajemen, infrastruktur, dan faktor manusia yang berbeda-beda (Furuholt & Wahid, 2008).

Menurut pemeringkatan United Nations E-Government Survey 2014 yang dilakukan oleh United Nations Public Administration Country Studies (UNPACS) *e-Government* Indonesia saat ini sedang berada pada tingkat menengah. Indonesia berada pada urutan 106 dari 193 negara di dunia. Berbagai kebijakan telah dilakukan oleh pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas *e-Government*, salah satu kebijakan yang dilakukan adalah dengan penerapan UU Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Beberapa kota besar di Indonesia sudah mulai menerapkan dan mengoptimalkan penggunaan *e-Government* untuk kemudahan dan meningkatkan hasil bersih (*net benefit*) .

Salah satu kota yang sudah mulai menerapkan *e-Government* dan menjadi salah satu kota percontohan adalah kota Pekalongan.

Kota Pekalongan pada tahun 2014 ditetapkan sebagai kota dengan penggunaan *e-Government* terbaik pada tingkat provinsi Jawa Tengah menurut pemeringkatan *e-Government* Indonesia (PEGI) tahun 2014. Hal tersebut mendorong penulis untuk meneliti sejauh mana kesuksesan *e-Government* di pemerintah kota Pekalongan dan menganalisa faktor apa saja yang mempengaruhi dalam kesuksesan implementasi *e-Government* tersebut. Dari hasil yang didapatkan selanjutnya akan digunakan sebagai acuan untuk perkembangan *e-Government* kota-kota lain dan untuk evaluasi *e-Government* kota Pekalongan sendiri.

Sistem yang didukung Teknologi Informasi dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi jika didesain menjadi sistem informasi yang efektif dan efisien. Namun demikian, pengukuran atau penilaian kualitas suatu sistem informasi yang efektif tidak mudah untuk dilakukan (Furukawa & Minami, 2013). Beberapa penelitian memberikan hasil bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan prediktor yang signifikan terhadap kepuasan pemakai, penggunaan, dan dampak individu (Roldán & Leal, 2003), sedangkan kepuasan pengguna didefinisikan sebagai daya terima pengguna terhadap sistem, dan keuntungan menyeluruh adalah sejauh mana Sistem Informasi memberikan kontribusi bagi keberhasilan individu, kelompok, organisasi (Li, Duan, Fu, & Alford, 2011), beberapa yang lain menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas

informasi merupakan prediktor yang signifikan terhadap penggunaan, akan tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pemakai.

Model kesuksesan sistem informasi telah banyak dikembangkan oleh para peneliti ((Bailey, Pearson, Science, & May, 1983);(W. H. DeLone & McLean, 1992);(Seddon, 1997);(William H. DeLone & McLean, 2003)), dari beberapa model kesuksesan sistem informasi tersebut, model DeLone dan McLean (1992) banyak mendapat perhatian dari para peneliti. J.Iivari dalam penelitiannya pada tahun 2005 menguji secara empiris Model DeLone dan McLean tersebut, hasilnya membuktikan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang bersangkutan. Penelitian yang dilakukan oleh J.Iivari tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh McGill et al. (2003) menemukan bahwa *perceived information quality* dan *perceived system quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. Sedangkan *user satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *intended use* dan *perceived individual impact* (McGill, Hobbs, & Klobas, 2003).

Kualitas layanan pada akhirnya akan menjadi hal yang berpengaruh penting bagi kepuasan terhadap sistem (Hossain, Moon, Yun, & Choe, 2012)(Jennex & Diego, 2006)(Pérez-Mira, 2010)(Wang & Liao, 2008). Kepuasan merupakan hal terpenting dalam pengimplementasian SI , sebab kepuasan akan menimbulkan efek psikologis pada pengguna untuk tetap menggunakan system yang berlaku dan juga bisa meningkatkan kinerja, jadi dapat diartikan bahwa kepuasan terhadap system bisa menjadi tolak ukur dari SI tersebut (Wang & Liao, 2008). Dari

beberapa penelitian tersebut disimpulkan bahwa model DeLone dan McLean (1992) masih perlu ditambahkan beberapa prediktor lain untuk menganalisa kesuksesan implementasi *e-Government* pemerintahan kota Pekalongan. Model DeLone dan McLean (2003) adalah penyempurnaan dari model sebelumnya. Pada DeLone and McLean (2003) ditambahkan faktor tambahan yaitu kualitas layanan (*service quality*) dan menggabungkan prediktor *individual impact* dan *organizational impact* menjadi satu menjadi *net benefit* (William H. DeLone & McLean, 2003).

Pada penelitian ini mengadaptasi model DeLone dan McLean (2003) untuk digunakan menganalisa untuk menganalisa implementasi *e-Government* pada pemerintahan kota Pekalongan. Hal ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kesuksesan implementasi *e-Government* dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya, sehingga bisa menjadi tolak ukur bagi kota-kota lain yang baru akan mengimplementasikan *e-Government* dan untuk menjadi koreksi dan perbaikan sistem yang sudah ada.

1.2. Rumusan Masalah

DeLone *and* McLean (2003) mengusulkan suatu model yang dapat memberikan nilai terhadap *net benefit* dimana tujuan dari pemerintah kota Pekalongan untuk memudahkan pegawai dalam pekerjaannya dan membantu kegiatan dalam pemerintahan.

Hal penting yang juga didapat melalui analisis *net benefit* aplikasi *e-Government* adalah bahwa dengan *net benefit* dapat menunjukkan juga sistem

yang tengah diterapkan benar-benar sudah sesuai dengan hasil yang diharapkan atau belum.

Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini yaitu bagaimana mendapatkan analisis *net benefit* sistem *e-Government* pemerintah kota Pekalongan melalui model DeLone and McLean. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, hal-hal yang harus dilakukan adalah:

1. Uji Model guna menghasilkan keluaran *net benefit e-Government* pemerintah kota Pekalongan.
2. Menganalisa tiap-tiap kemungkinan faktor terjadinya pengaruh terhadap *net benefit e-Government* pemerintah kota Pekalongan.
3. Menganalisa apakah penggunaan sistem *e-Government* di Instansi pemerintahan sudah terlaksana dengan baik.

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan menganalisa apakah *e-Government* yang dikembangkan pemerintah kota Pekalongan sudah sesuai dengan tujuan pemerintah kota Pekalongan dan mempunyai dampak positif terhadap kinerja individu maupun organisasional atau belum?. Mencari tahu faktor apa saja yang berpengaruh dengan menggunakan Model DeLone dan McLean 2003.

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka ditetapkan beberapa batasan masalah sebagai berikut:

1. Kegiatan penelitian ini menggunakan pendekatan DeLone and Mclane Model.
2. Sistem informasi yang dianalisa di Pemerintah Kota Pekalongan adalah sistem aplikasi *e-Goverment*.
3. Data yang digunakan adalah data primer dari kuisisioner yang disebarakan pada Pemerintah Kota Pekalongan

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang model kesuksesan pengembangan sistem informasi. Bagi pemerintah kota Pekalongan, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan guna meningkatkan pelayanan departemen sistem informasi dan pemeliharaan sistem informasi yang bersangkutan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal yang dilakukan adalah sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Bab ini terdiri dari latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tinjauan pustaka dan penelitian-penelitian yang sudah ada mengenai pengukur kesuksesan Sistem Informasi di instansi pemerintah dan serangkaian teori yang digunakan sebagai dasar dalam pemodelan DeLone Mclane untuk topik penelitian.

Bab III : Landasan Teori

Bab ini ini mengulas menjelaskan sejumlah teori pendukung, yang digunakan dalam penelitian tesis. Landasan teori yang diberikan merupakan perluasan dari proposal tesis

Bab IV : Metodologi Penelitian

Bab ini mengulas tentang tahapan-tahapan sistematis yang digunakan untuk melakukan penelitian.

Bab V : Hasil dan Pembahasan

Bab ini akan dibahas hasil dari penelitian yang didapatkan. Pembahasan berisi analisis dari data yang diperoleh dengan metode yang sudah ditentukan.

Bab VI : Kesimpulan dan Saran

Bab ini adalah bab terakhir dari keseluruhan rangkaian laporan tesis yang didalamnya berisi suatu kesimpulan atas penelitian yang dilakukan. Selain itu, pada bab ini juga dimuat saran-saran dari peneliti baik berupa kritik ataupun masukan untuk kedepan.

