

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring perkembangan dunia yang semakin maju dan pesat, membuat kemajuan bergerak pada semua sektor bidang, salah satunya pada bidang teknologi informasi yang mengalami perkembangan sangat signifikan. Hal ini membuat segala aktivitas kegiatan manusia pada saat ini sangat bergantung akan kehadiran teknologi. Dengan adanya teknologi, membuat segala hal menjadi jauh lebih efektif dan efisien. Dengan segala nilai positif tersebut, ini membuat pemerintahan pada suatu negara menerapkan kebijakan baru guna mengikuti perkembangan dunia akan dunia teknologi informasi, hal ini disebut dengan *E-Government*. *E-Government* merupakan suatu penerapan teknologi informasi yang dilakukan oleh pemerintah. Hal ini dilakukan demi terciptanya lingkungan pekerjaan di dalam pemerintah menjadi lebih efektif dan efisien, selain itu untuk mengikuti arus perkembangan zaman khususnya dalam penerapan perkembangan industri 4.0. Dengan adanya *E-Government*, segala data dan informasi terkait pemerintahan dapat diakses secara bebas dan mudah dari kalangan masyarakat manapun sehingga membuat konektivitas atau hubungan antara lembaga atau instansi pemerintahan dengan masyarakat luas semakin dekat sehingga terciptanya citra baik bagi pemerintah sebagai lembaga atau instansi yang bersih, jujur, adil, maju, dan modern.

Penerapan sistem *E-Government* ini sudah dimulai sejak terbitnya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* [1]. Secara umum, *E-Government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintahan, termasuk penggunaan *Wide Area Network* (WAN) dan *mobile computing* yang bertujuan untuk membangun hubungan antara pemerintahan dengan masyarakat, dunia usaha, dan beberapa instansi pemerintahan lainnya [2]. Di Indonesia, sudah banyak beberapa instansi pemerintahan yang menerapkan sistem *E-Government*, baik dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Salah satu contoh provinsi yang menerapkan sistem tersebut adalah Provinsi Sumatera Selatan. Penerapan *E-Government* juga merupakan suatu perwujudan konsep *Smart Province* pada provinsi Sumatera

Selatan. Salah bentuk penerapan sistem *E-Government* yang ada yaitu SONGKET (Sistem Operasi Pengendalian Kebakaran Hutan dan Lahan Terpadu) di provinsi Sumatera Selatan. SONGKET merupakan suatu sistem yang diciptakan guna untuk memberikan data dan informasi berupa bencana kebakaran hutan dan lahan yang terjadi di provinsi Sumatera Selatan [3]. Sistem ini menggunakan *platform WebGIS* yang akan menampilkan pemetaan wilayah yang mengalami kebakaran hutan dan lahan dalam bentuk *website*. Sistem SONGKET ini bertujuan untuk sebagai alat bantu dalam upaya melakukan pengambilan keputusan dalam pencegahan dan pengendalian mitigasi kebakaran hutan dan lahan, hal ini dilakukan untuk tidak mengulangi atau mencegah bencana serupa yang kerap terjadi di provinsi Sumatera Selatan setiap tahunnya, khususnya pada musim kemarau. Sistem ini digagas dan dirancang oleh Dinas Kehutanan dan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan dengan dibawah naungan dan tanggung jawab Pemprov Sumatera Selatan.

Dalam penerapan *E-Government* di Indonesia, berdasarkan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjelaskan bahwa semua instansi pemerintahan diwajibkan untuk menerapkan SPBE atau yang lebih dikenal sendiri dengan *E-Government* [4]. Dalam upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya, maka perlu diterapkan SPBE dalam setiap instansi pemerintahan [4]. Tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional juga diperlukan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik [5]. SONGKET sendiri sudah berdiri selama 2 tahun sejak pertama kali diresmikan pada tanggal 7 Mei 2021 sehingga diperlukannya pengevaluasian terhadap kualitas layanan didalamnya agar dapat mengetahui sejauh mana tingkat kualitas layanan yang telah mereka berikan didalam SONGKET tersebut. SONGKET dapat diakses secara bebas oleh masyarakat dimana untuk sekedar mencari informasi titik api (*hotspot*) yang terjadi pada hutan dan lahan yang ada di provinsi Sumatera Selatan. Namun, data dan informasi yang ditampilkan juga dapat dimasukkan secara bebas atau data bisa datang dari berbagai sumber dan wali data, hal ini mengakibatkan

bahwa data yang disajikan kevalidan data dan kebenarannya dijamin oleh masing-masing wali data [3], sehingga membuat data-data yang ada di dalam sistem tersebut juga belum bisa tejamin keaslian datanya. Dengan melakukan penilaian dan pengukuran tingkat kualitas layanan pada sistem tersebut, banyak hal yang bisa dilakukan dinas terkait untuk semakin mengembangkan sistem tersebut dalam upaya menjadikannya sistem yang menjadi lebih baik kedepannya, salah satunya pada hal tadi mengenai kevalidan data. Penilaian dan pengukuran tingkat kualitas layanan diperlukan adanya beberapa variabel penilaian terkait guna menentukan variabel mana yang perlu untuk dilakukannya peningkatan data dan perbaikan kualitas layanan sehingga dapat melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem yang digunakan guna meningkatkan pengembangan sistem dan juga guna tercapainya tujuan utama dari layanan sistem tersebut.

Perlu diadakannya pengukuran penilaian tingkat kualitas layanan guna untuk dapat melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan agar semakin sesuai dengan apa yang pengguna harapkan. Ada beberapa metode yang dapat diaplikasikan dalam melakukan pengukuran tingkat kualitas layanan suatu sistem diantaranya yaitu *Total Perceived Quality Model*, *Synthesized Model of Perceived Service Quality*, *ServQual*, dan *E-Govqual* [6]. Dalam melakukan pengukuran khususnya pada bidang pemerintahan, metode yang tepat untuk itu yaitu metode *E-Govqual*. *E-Govqual* merupakan *framework* yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan *website* terutama yang bergerak pada pemerintahan. *Framework E-Govqual* memiliki 6 dimensi diantaranya yaitu *Ease of Use*, *Trust*, *Functionally of the Interaction Environment*, *Reliability*, *Content and Appearance Information*, dan *Citizen Support* [7].

Peneliti memfokuskan kajiannya pada metode *E-Govqual* yang menjadi salah satu indikator dalam melakukan penilaian pengukuran tingkat layanan yang ada pada sistem SONGKET berbasis *WebGIS*. Berdasarkan uraian tersebut, maka permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana melakukan analisis pada tingkat kualitas layanan sistem SONGKET berbasis *WebGIS* dan apa saja faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kualitas layanan yang berjalan pada sistem SONGKET selama dua tahun ini.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang di atas, maka diperlukan adanya penilaian terhadap kualitas pelayanan SONGKET dalam penerapan *E-Government* di provinsi Sumatera Selatan oleh Dinas Kehutanan dan Dinas Komunikasi dan Informatika setempat sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk upaya pengembangan sistem tersebut.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang didapatkan, maka muncul beberapa pertanyaan penelitian yang berguna dalam membantu penelitian yang akan dilakukan yaitu:

1. Bagaimana cara menganalisis kualitas layanan sistem SONGKET yang berbasis *WebGIS*?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas layanan yang telah berjalan dalam sistem SONGKET selama dua tahun terakhir?

1.4. Tujuan Penelitian

Terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian yang akan dilakukan yaitu:

1. Untuk mengevaluasi dan memahami sejauh mana kepuasan pengguna terhadap sistem SONGKET berbasis *WebGIS*.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kualitas layanan yang telah berjalan dalam sistem SONGKET selama dua tahun terakhir.

1.5. Batasan Masalah

Beberapa batasan masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian ini bertujuan untuk selalu sesuai dengan tujuan penelitian yaitu:

1. Penelitian ini berfokus pada sistem SONGKET berbasis *WebGIS* yang beralamatkan pada domain <http://songket.sumselprov.go.id/> yang dikelola oleh Dinas Kehutanan dan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pegawai dan pengguna sistem SONGKET yang berasal dari dua instansi pemerintahan, yaitu Dinas Kehutanan

dan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Provinsi Sumatera Selatan.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Manfaat akademis

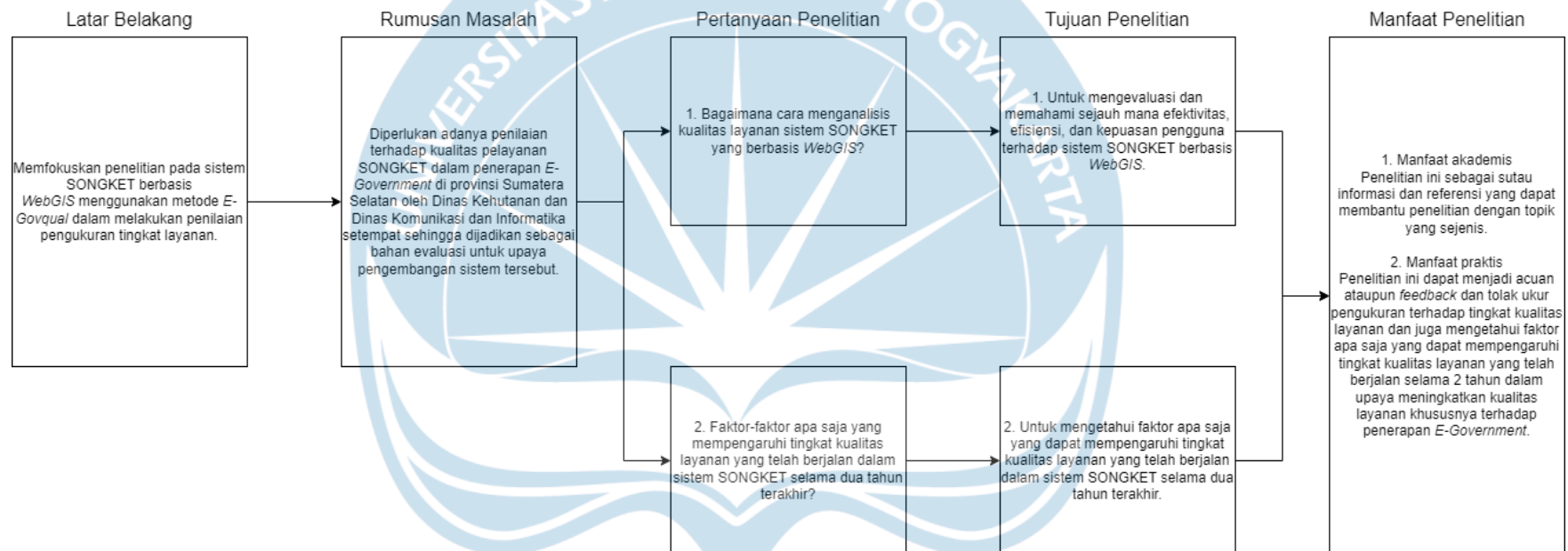
Penelitian ini sebagai suatu informasi dan referensi yang dapat membantu penelitian dengan topik sejenis.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini dapat menjadi acuan ataupun *feedback* dan tolak ukur pengukuran penilaian terhadap tingkat kualitas layanan dan juga mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas layanan khususnya pada SONGKET yang sudah berjalan selama 2 tahun dalam upaya meningkatkan kualitas layanan khususnya terhadap penerapan *E-Government*.

1.7. Bagan Keterkaitan

Analisis Tingkat Kualitas Layanan Sistem SONGKET (Sistem Operasi Pengendalian Kebakaran Hutan dan Lahan Terpadu) Berbasis WebGIS Menggunakan Metode E-Govqual



Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan