BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Smart City merupakan konsep perencanaan kota dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang akan membuat hidup yang lebih mudah dengan tingkat efisiensi dan efektifitas yang tinggi (Hasibuan & Sulaiman, 2019). Penerapan konsep *Smart City* yang dilakukan oleh pemerintah daerah bertujuan untuk meningkatkan pengembangan kota dan kualitas hidup masyarakat agar siap dalam menyeimbangkan pembangunan global yang terus menuntut adanya sebuah inovasi sehingga mampu bersaing dalam dunia global (Anggraina et al., 2020). Ada berbagai permasalahan yang menjadi fokus utama dalam pembangunan *smart city* diantaranya bidang pendidikan, transportasi, sosial ekonomi, bencana, kesehatan, maupun informasi yang terfokus pada pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu bidang penerapan konsep *smart city* yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kota Tasikmalaya untuk memudahkan publik dalam menyelesaikan sebuah urusan baik dalam bentuk administrasi maupun pelayanan barang dan jasa. Untuk memenuhi penerapan konsep *smart city* pada bidang pelayanan publik tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Tasikmalaya membangun sebuah sistem berbasis *web* yang bernama Sistem Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya. Sistem Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya bertujuan untuk meningkatkan produktifitas dan efisiensi kerja pihak kelurahan dalam mengelola berbagai jenis data administrasi pelayanan masyarakat.

Proses pelayanan data administrasi tersebut terdiri dari pembuatan beberapa jenis surat permohonan yang diantaranya surat pengantar, surat keterangan dan surat pernyataan yang ditujukan kepada kecamatan, sekolah, rumah sakit dan lain-lain sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang dilakukan oleh sistem dapat diakses melalui *web browser* di masing-masing kelurahan Kota Tasikmalaya menggunakan akun yang sudah terintegrasi dengan Dinas Kependudukan Kota Tasikmalaya sehingga memudahkan proses pelayanan pihak kelurahan kepada masyarakat dalam membuat berkas administrasi.

Dalam penggunaannya, Sistem Smart Kelurahan telah mengalami berbagai macam perbaikan yang terus dilakukan, khususnya dalam penambahan fitur untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Adanya keluhan seperti terjadinya *bug* sistem dalam proses penginputan data memberikan dugaan bahwa kurangnya kualitas layanan pada sistem. Selain itu, selama diimplementasikannya Smart Kelurahan hingga berlanjut pada tahap pengembangan saat ini, belum diketahui nilai kelayakan kualitas layanan Sistem Smart Kelurahan itu sendiri. Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut, maka dapat dilakukan pengukuran kualitas layanan Sistem Smart Kelurahan untuk mengetahui nilai kelayakan kualitas layanan sehingga dapat menjadi acuan bagi pihak pengembang untuk melaksanakan perbaikan dan pengembangan sistem agar mencapai kualitas yang maksimal.

Pengukuran kualitas suatu layanan sistem informasi dapat dilakukan dengan menggunakan metode khusus dalam pengukuran kualitasnya, misalnya metode Webqual. Metode Webqual merupakan salah satu metode yang cukup sering

digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (Sutrisno dkk., 2021). Penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 dimana metode tersebut telah mengalami beberapa penyesuaian dari Webqual versi 1 sampai versi 3 yang merupakan pengembangan dari Servqual (Wahyuni et al., 2017). Metode Webqual 4.0 disusun dengan memfokuskan pada 3 variabel (*Usability, Information Quality, Service Interaction*). Tiga variabel tersebut sebagai tolok ukur pengukuran yang nantinya akan memberikan penilaian kualitas secara khusus terhadap sistem. Setelah dilakukan pengukuran, selanjutnya digunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* yang bertujuan untuk melakukan perbandingan antara tingkat kepentingan kualitas kinerja sistem informasi berdasarkan tiga variabel Webqual 4.0.

Berdasarkan tinjauan literatur yang telah diuraikan pada penelitian sebelumnya, metode Webqual 4.0 dan IPA memberikan peluang penelitian untuk melakukan pengukuran terhadap kualitas layanan sistem. Adapun pada penelitian-penelitian sebelumnya hanya difokuskan kepada variabel-variabel yang diperlukan adanya perbaikan tanpa mengurutkan atribut yang memiliki kualitas paling baik hingga atribut yang paling diprioritaskan adanya perbaikan. Maka dari itu penerapan metode pada penelitian ini akan mengurutkan setiap atribut berdasarkan nilai prioritas pengukuran kualitasnya serta memberikan rekomendasi untuk adanya perbaikan pada atribut yang membutuhkan pengembangan lebih lanjut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diselesaikan dalam penelitian ini diantaranya :

1. Bagaimana kualitas layanan Sistem Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya apabila dilakukan pengukuran kualitas menggunakan tiga variabel Webqual 4.0 (*usability, information quality, service interaction quality*)?
2. Bagaimana kesenjangan antara persepsi aktual sistem yang sudah berjalan dengan harapan pengguna terhadap kualitas Sistem Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya?
3. Rekomendasi apa saja yang dapat diberikan sebagai acuan adanya perbaikan maupun mempertahankan atribut prioritas pada Sistem Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang terdapat batasan masalah pada penelitian ini diantaranya :

1. Objek penelitian yaitu Sistem Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya yang digunakan sebagai sarana pembuatan berkas administrasi di setiap Kelurahan Kota Tasikmalaya.
2. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu pengumpulan data survei melalui kuesioner.
3. Responden pada penelitian ini yaitu pengguna Sistem Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya di setiap kelurahan kota Tasikmalaya.

4. Penilaian responden terhadap Sistem Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya dibagi menjadi dua perspektif penilaian, yaitu penilaian berdasarkan persepsi aktual dan harapan atau tingkat kepentingan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis kualitas layanan sistem Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya dengan menerapkan metode Webqual 4.0 berdasarkan indikator *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* serta metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.
2. Menganalisis kesenjangan (gap) antara persepsi aktual dengan harapan pengguna Sistem Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya.
3. Memberikan rekomendasi berupa analisis indikator apa saja yang perlu menjadi prioritas untuk diperbaiki dan dipertahankan kualitasnya pada Sistem Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, adapun manfaat dari penelitian ini diantaranya :

1. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan dapat memberikan rekomendasi dalam pengembangan sistem selanjutnya sehingga menjadikan acuan untuk meningkatkan kualitas sistem Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya.
2. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan informasi kajian ilmu, memberikan kontribusi bagi pengembangan layanan sistem SmartKelurahan serta menjadi referensi yang bermanfaat sebagai

landasan untuk penelitian selanjutnya pada bidang pengukuran kualitas layanan.

3. Secara metodologi, penelitian ini diharapkan dapat mendorong pemanfaatan metode kuantitatif untuk menyusun skripsi di Program Studi Informatika terutama kompetensi keahlian sistem teknologi informasi.

1.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian berisi mengenai waktu dan tempat penelitian, tahapan penelitian, pendekatan penelitian, jenis penelitian, variabel penelitian serta objek penelitian. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya :

1. Pendahuluan

Tahap pendahuluan dilakukan dengan beberapa langkah, diantaranya :

a. Penentuan objek penelitian

Penentuan objek penelitian dilakukan dengan proses analisis untuk menentukan suatu kasus yang akan dijalankan sebagai objek penelitian.

b. Identifikasi masalah

Identifikasi masalah dilakukan dengan menetapkan masalah yang ditemukan pada objek penelitian yang akan dipecahkan.

c. Kajian Pustaka/Studi literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian dan perbandingan referensi yang didapat dari buku, jurnal, ilmiah dalam bentuk buku cetak maupun *e-book* yang tersedia di internet untuk mendapatkan teori yang relevan dengan masalah yang sudah diidentifikasi sesuai dengan tujuan dari penelitian.

2. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan dengan beberapa langkah, diantaranya :

a. Perancangan kuesioner berdasarkan Webqual 4.0

Perancangan kuesioner dilakukan dengan menerapkan metode Webqual 4.0 pada setiap butir pertanyaannya.

b. Penyebaran dan pengumpulan kuesioner

Tahap penyebaran dan pengumpulan kuesioner dilakukan secara bertatap muka secara langsung dengan responden maupun tidak langsung yaitu melalui *google form* yang diberikan kepada responden.

c. Pengujian data kuesioner

Pengujian data dilakukan dengan menggunakan dua teknik yaitu uji validitas dan uji reabilitas yang diolah dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS 26.

3. Analisis Data

a. Menentukan nilai rata-rata IPA

Tahapan ini dilakukan untuk mengetahui nilai rata-rata kinerja (*performance*) maupun kepentingan (*importance*) dari setiap variabel Webqual 4.0 pada Sistem Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya.

b. Pengukuran kesenjangan (gap) IPA

Pengukuran kesenjangan dilakukan dengan pengurangan nilai rata-rata IPA pada *performance* dan *importance* untuk mengetahui ada atau tidaknya kesenjangan antara kinerja dengan kepentingan sistem.

c. Analisis tingkat kesesuaian IPA

Analisis tingkat kesesuaian dilakukan untuk menentukan urutan prioritas setiap indikator penilaian pada sistem sehingga dapat mengetahui indikator mana saja yang harus dipertahankan maupun diperbaiki kinerja sistemnya.

d. Analisis kuadran dalam IPA

Analisis kuadran dilakukan untuk mengetahui penempatan indikator mana saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki maupun dipertahankan kualitasnya yang disajikan dalam bentuk diagram kartesius.

4. Evaluasi

Tahap evaluasi merupakan tahapan akhir penelitian untuk mengevaluasi hasil analisis IPA sehingga dapat memberikan rekomendasi-rekomendasi terhadap indikator dari metode Webqual 4.0 yang harus diperbaiki atau dipertahankan kualitasnya sebagai bahan evaluasi untuk Sistem Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya serta memberikan kesimpulan maupun saran.

1.7 Sistematika Penelitian

Adapun aturan dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini diantaranya yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini berisi latar belakang umum yaitu gambaran secara garis besar tentang isi laporan, rumusan masalah, batasan permasalahan pada penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang diperoleh, metode penelitian serta sistematika penulisan laporan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi pembahasan teori-teori yang saling berhubungan dengan penelitian seperti konsep serta metode dan algoritma yang terkait dengan penelitian ini. Pada bab ini juga berisi penjelasan dari penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi uraian metode yang digunakan dalam melakukan penelitian, mulai dari waktu dan tempat penelitian, objek penelitian, variabel penelitian, matriks penelitian serta tahapan-tahapan yang dilakukan pada penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pemaparan hasil serta pembahasan terhadap perancangan pada bab sebelumnya, yaitu bagaimana alur sebuah data kuesioner yang berisi indikator-indikator dari metode Webqual 4.0 sebagai proses pengukuran terhadap Sistem Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya yang kemudian dilakukan pengolahan analisis data dengan mengimplementasikan *Importance Performance Analysis*, serta memberikan rekomendasi perbaikan terhadap kinerja sistem.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian, serta merupakan garis besar dari metode penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan adalah hasil akhir dari penelitian yang dilakukan, sedangkan Saran berisi tentang rekomendasi sesuai dengan keterbatasan yang ada pada sistem.