

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintahan saat ini telah menerapkan *e-government* sebagai penyediaan layanan *online* untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat efisien dan transparan. Pemanfaatan *e-government* sebagai teknologi informasi dalam pemerintahan untuk efisiensi dan efektivitas pelayanan publik dapat mewujudkan dan meningkatkan *Good Governance* (Alfayn, 2022). *Electronic government* atau *e-government* sudah mulai diterapkan di pemerintahan Indonesia yang tercantum dalam Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* (Wastuguna, 2023). Dengan penerapan *e-government*, masyarakat akan dapat mengakses layanan secara *real time* 24/7, kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang ke kantor. Hal tersebut akan sangat membantu mengurangi antrean dan meringankan beban administrasi karena prosesnya yang cepat dan otomatis. Berdasarkan penelitian (Alfayn, 2022), implementasi *government* di Indonesia belum mampu meningkatkan *Good Governance* karena terdapat kendala dalam penerapannya yaitu kurangnya aksesibilitas, infrastruktur, kualitas pelayanan dan integritasi sistem.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan Lembaga pemerintahan yang menyediakan pelayanan masyarakat untuk kegiatan perizinan dan non-perizinan secara sistematis. Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), terdapat salah satu sistem informasi berupa aplikasi sebagai wujud *e-government* dalam pelayanan publik untuk mempermudah pengajuan surat perizinan dan non-perizinan,

pemerintah Kabupaten Buleleng mengembangkan suatu layanan *online* bernama Si-Ajaib pada tahun 2022. Aplikasi Si-Ajaib merupakan portal pelayanan perizinan *online* yang dikembangkan pemerintahan Buleleng dan tersedia berbasis *website* yang bisa di akses melalui situs siajaib.bulelengkab.go.id pada komputer atau browser pada *smartphone* dan tersedia juga versi mobile yang dapat di *install* melalui *PlayStore*.

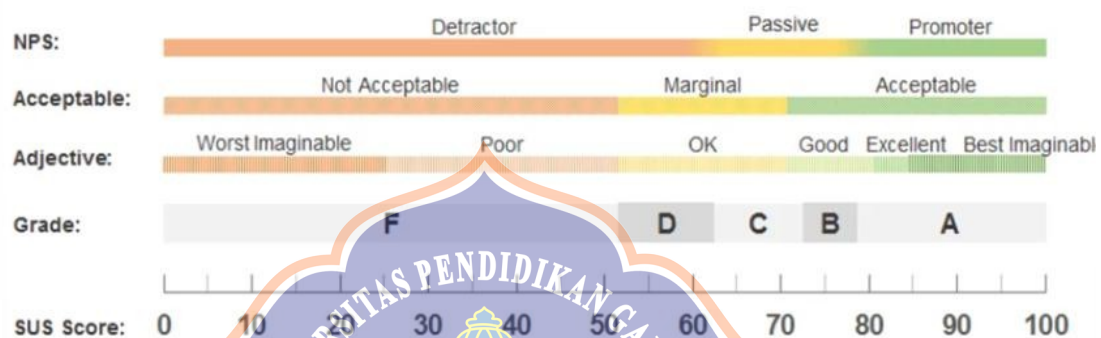


Gambar 1.1 Data Statistik Penggunaan Layanan Website Si-Ajaib Tahun 2025

Berdasarkan data pada *website* Si-Ajaib pada gambar 1.1, jumlah pemohon saat ini tercatat sebanyak 7.271 pemohon dengan 8.326 total permohonan izin. Data tersebut menunjukkan tingginya tingkat penggunaan layanan *website* Si-Ajaib oleh masyarakat Kabupaten Buleleng. Pada aplikasi mobile Si-Ajaib tercatat hanya ada sekitar 100+ pengguna. Berdasarkan jumlah pengguna yang signifikan pada *website* dan mobile Si-Ajaib, penelitian ini akan berfokus pada aplikasi Si-Ajaib berbasis *website* karena memiliki jumlah pengguna yang lebih banyak dan lebih representative untuk dijadikan sebagai responden penelitian.

Menurut Ibu Ni Luh Listiani selaku Penata Layanan Operasional layanan Si-Ajaib, terdapat beberapa masalah atau keluhan yang seringkali dialami pengguna yaitu kurangnya pemahaman mengenai alur/cara penggunaan aplikasi, adanya

kesalahan atau *error* yang terjadi ketika pengguna mengajukan permohonan atau mengupload berkas pada aplikasi Si-Ajaib. Dengan adanya masalah tersebut mengakibatkan pengguna perlu mengunjungi Mall Pelayanan Publik pada bagian layanan Si-Ajaib untuk melaporkan kendala yang dialami dan akan dibantu oleh Penata Layanan Operasional.



Gambar 1.2. Skor Interpretasi SUS

Sebagai tahap awal penelitian, dilakukan survei awal yang bersifat eksploratif untuk memperoleh gambaran awal tingkat *usability website* Si-Ajaib. Survei awal melibatkan 30 pengguna *website* Si-Ajaib menggunakan metode *System Usability Scale* atau SUS, yang merupakan instrument dasar yang digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan suatu sistem. Hasil perhitungan SUS, diperoleh skor sebesar 70,75. Berdasarkan interpretasi skor SUS pada gambar 1.2, hasil tersebut menunjukkan bahwa skor tersebut termasuk dalam kategori *grade C* yang berada di atas nilai rata-rata *usability* yaitu 68, tingkat penerimaan (*acceptability*) berada pada batas kategori *Marginal* dan *Acceptable* yang menunjukkan bahwa secara fungsional *website* Si-Ajaib sudah dapat diterima dan memenuhi standar kelayakan penggunaan. Namun,

karena posisi skor yang berada dibatas *Marginal* dan *Acceptabel* membuat *website* Si-Ajaib dinilai kurang optimal dan masih memerlukan perbaikan. Selanjutnya, *Adjective Rating* berada pada kategori *Good* yang berarti *website* Si-Ajaib sudah berfungsi dengan baik, namun perlu peningkatan pada aspek kenyamanan interaksi agar dapat memenuhi ekspektasi pengguna dan mencapai poin *Excellent*. Penilaian NPS (*Net Promoter Score*) menunjukkan kategori *Passive* yang menunjukkan bahwa responden dalam survei ini bersifat *passive* terhadap *website* Si-Ajaib. Hal tersebut dapat disebabkan kurangnya pengalaman dan pengetahuan responden dalam mencoba *website* Si-Ajaib, sehingga pengalaman responden yang dihasilkan belum cukup positif untuk membangun kepercayaan dan loyalitas pengguna. Berdasarkan penjelasan hasil skor survei awal, dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat *usability website* Si-Ajaib sudah cukup baik namun masih belum sepenuhnya optimal dan perlu ditingkatkan, sehingga diperlukan evaluasi lebih lanjut untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas dan pengalaman pengguna.

Selain permasalahan diatas, ditemukan beberapa kendala berdasarkan observasi peneliti secara langsung dengan menggunakan *website* Si-Ajaib, dari sisi *usability* berdasarkan beberapa teori *Usability Heuristic* oleh Jacob Nielsen. Pada aspek *visibility of system status*, sistem Si-Ajaib kurang dalam memberikan informasi kepada pengguna mengenai proses yang sedang dilakukan, yaitu ketika pengguna akan mengunduh berkas yang di perlukan, sistem secara otomatis akan mengarahkan ke Google Drive tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu. Hal

tersebut tentunya akan membuat pengguna baru yang tidak terbiasa dengan alur tersebut merasa kebingungan.

Pada aspek *consistency and standards*, *website* Si-Ajaib menggunakan dua bahasa yang bercampuran dalam satu sistem yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Hal ini dapat membuat pengguna merasa sistem ini kurang jelas dan merasa kurang nyaman ketika menggunakan *website* ini. Selain itu, terdapat aspek *help and documentation*, *website* Si-Ajaib tidak menyediakan FAQ (*frequently asked questions*) yaitu bagian khusus berisi kumpulan dari pertanyaan – pertanyaan yang seringkali ditanyakan oleh pengguna *website* Si-Ajaib mengenai penggunaan layanan, pengisian berkas, pengunduhan berkas dan lain sebagainya. Hal tersebut akan sangat membantu pengguna, terlebih pengguna baru *website* Si-Ajaib, dalam mendapatkan informasi dan penyelesaian masalah umum dengan cepat dan efisien. Selain itu, *website* Si-Ajaib tidak menggunakan *In App Tutorial* yang berfungsi untuk menjelaskan alur maupun memberikan panduan *step by step* penggunaan *website*, khususnya kepada pengguna baru. Dengan tidak adanya fitur *In App Tutorial* ini, pengguna yang belum familiar (terutama bagi kalangan usia lanjut ataupun pengguna yang minim literasi digital) dengan *website* ini akan mengalami kesulitan penggunaan dan dapat mempengaruhi kualitas *website* Si-Ajaib. Berdasarkan beberapa aspek pada teori *Usability Heuristic* tersebut, dapat diketahui bahwa masih terdapat masalah pada sisi *usability website* Si-Ajaib. Selain *usability*, permasalahan juga ditemukan pada informasi yang di berikan pada *website* Si-Ajaib. *Website* Si-Ajaib saat ini belum memberikan atau menyajikan informasi

secara lengkap dan akurat. Hal tersebut dapat dilihat ketika pengguna akan mendownload berkas yang diperlukan, sistem akan membawa pengguna ke Google Drive tanpa pemberitahuan sebelumnya. Tampilan Google Drive menyajikan semua jenis berkas secara tidak teratur dan tanpa informasi yang jelas, yang akan membuat pengguna bingung karena berkas yang ditampilkan bukan berkas khusus yang sesuai dengan jenis layanan yang dipilih. Selain itu, informasi mengenai alur penggunaan tidak dijelaskan secara rinci dan di jelaskan secara umum saja. Kurangnya detail informasi yang disajikan akan berdampak pada kesalahan alur penggunaan sistem dan akan menghambat keberhasilan proses permohonan izin pengguna. Permasalahan juga terdapat pada sisi interaksi layanan Si-Ajaib dengan pengguna. *Website* Si-Ajaib sudah menyediakan fitur komunikasi yang terhubung pada aplikasi WhatsApp, sebagai media bagi pengguna untuk menyampaikan pertanyaan atau kendala yang di alami. Namun, fitur tersebut hanya ditampilkan pada halaman utama sebelum login saja. Tidak tersedia secara konsisten setelah pengguna melakukan login pada sistemnya. Hal ini menyebabkan pengguna tidak menyadari adanya fitur komunikasi tersebut karena rendahnya visibilitas fitur dan kurang nya kemudahan akses bagi pengguna yang mengalami masalah atau kendala saat penggunaan sistem.

Permasalahan yang disebutkan sebelumnya akan sangat mempengaruhi kualitas aplikasi Si-Ajaib. Kualitas dari suatu aplikasi menjadi salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak pengelola untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan pengguna, digunakan dengan baik

dan nyaman yang akan memberikan pengalaman penggunaan yang baik oleh pengguna (Arikunto, 2018). Aplikasi Si-Ajaib termasuk kedalam aplikasi yang sangat penting bagi masyarakat Buleleng karena sangat dibutuhkan oleh masyarakat dari berbagai kalangan diusia muda maupun tua untuk mengurus perizinan dan non-perizinan sehingga sangat perlu untuk dilakukan evaluasi dan mengontrol kualitas aplikasi untuk melihat kemampuan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan kesesuaian fungsional. Berdasarkan informasi yang diberikan oleh Bapak I Made Windu Segara Kurniawan S.Kom., M.Kom dan Ibu Ni Luh Listiani hingga saat ini belum pernah dilakukan pengukuran kualitas *website* aplikasi Si-Ajaib yang dinilai dari persepsi pengguna sejak peluncuran aplikasi pada tahun 2022. Hal ini menunjukkan bahwa *website* ini perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas dari *website* Si-Ajaib berdasarkan *persepsi* pengguna.

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan *website* Si-Ajaib yaitu penelitian (Wastuguna, 2023), melakukan *usability testing* Si-Ajaib menggunakan teori Jacob Nielsen dan *Eight Golden Rules* melalui dua pengujian, yaitu pengujian langsung pada *website* Si-Ajaib dan pengujian pada *prototype* perbaikan, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa Si-Ajaib telah mencapai tingkat *usability* yang baik. Persamaan penelitian (Wastuguna, 2023) dengan penelitian ini adalah pada penggunaan metode SUS. Berdasarkan hasil SUS, penelitian (Wastuguna, 2023) memperoleh skor 91% untuk pengujian pada *website* Si-Ajaib dan memperoleh peningkatan skor 93% untuk pengujian kedua pada *prototype* perbaikan. Meskipun hasil penelitian (Wastuguna, 2023) menunjukkan tingkat *usability* yang baik,

terdapat beberapa alasan mengapa penelitian lanjutan tetap perlu dilakukan. Pertama, penelitian (Wastuguna, 2023) dilakukan pada tahun pertama *website* Si-Ajaib diluncurkan, yakni saat jumlah pengguna masih berkisar 874 pengguna. Seiring berjalannya waktu, jumlah pengguna terus bertambah dan kebutuhan pengguna pun semakin beragam, sehingga hasil evaluasi pada tahap awal belum tentu merepresentasikan kondisi dan pengalaman pengguna saat ini. Kedua, penelitian (Wastuguna, 2023) sendiri mengakui bahwa jumlah responden yang digunakan masih belum memenuhi syarat, sehingga hasil yang diperoleh belum dapat digeneralisasi secara lebih luas. Sebagai keberlanjutan penelitian (Wastuguna, 2023), penelitian ini hadir dengan melibatkan jumlah pengguna yang lebih banyak yaitu 30 pengguna, untuk memperoleh gambaran yang lebih representatif mengenai tingkat *usability website* Si-Ajaib saat ini.

Penelitian-penelitian terdahulu yang membahas mengenai evaluasi kualitas *website* menunjukkan adanya keterbatasan pada *website* yang diteliti. Sebagian besar dari penelitian terdahulu melakukan penelitian pada *website* pemerintahan (Adipratama, 2025) (Ilham & Cholil, 2023) (Oktavyani & Nugroho, 2024) (Suharto & Hariadi, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah perlu memperhatikan layanan *online* berbasis *website* dengan mengevaluasi layanan *website* yang dimiliki agar bisa berjalan dengan optimal. Penelitian sebelumnya menggunakan analisis deskriptif untuk mengevaluasi *website* pemerintahan, namun belum ditemukan penelitian terkait *website* pemerintahan, terutama *website* layanan perizinan di suatu daerah yang bersifat mandatory (layanan yang wajib diurus oleh

masyarakat sebelum melakukan suatu keperluan tertentu) dengan melakukan analisis deskriptif menggunakan *WebQual 4.0*. Sebagian besar penelitian terkait layanan perizinan menggunakan analisis pengaruh *website* (Salzabil, 2022) (Hasanah & Semestanti, 2024). Gap tersebut mengidentifikasi bahwa penelitian terkait evaluasi kualitas *website* perizinan daerah secara deskriptif menggunakan metode *WebQual 4.0* masih sangat terbatas dan belum banyak dikaji oleh peneliti sebelumnya, sehingga menunjukkan adanya celah penelitian yang penting untuk dieksplorasi atau diteliti lebih lanjut.

Berdasarkan gap dan uraian permasalahan tersebut, akan dilakukan penelitian mengenai evaluasi kualitas *website* Si-Ajaib. Penelitian ini akan bersifat deskriptif kuantitatif dengan mendeskripsikan atau menggambarkan masing-masing instrumen dengan menggunakan variabel metode *WebQual 4.0*. *WebQual 4.0* merupakan salah satu metode yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen yang digunakan untuk mengukur kualitas suatu *website*. Metode *WebQual 4.0* memiliki 3 variabel yaitu variabel kemudahan penggunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*). Pada penelitian ini, metode *WebQual 4.0* akan digunakan untuk mengukur tingkat kualitas dari *website* Si-Ajaib. Hal ini akan membantu pengelola *website* Si-Ajaib dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan berdasarkan persepsi pengguna serta menyamakan kualitas *website* dengan persepsi dari pengguna. Selain itu, penelitian ini akan menggunakan metode IPA sebagai teknik penyusunan rekomendasi yang akan membantu dalam menentukan prioritas perbaikan. Hasil

analysis IPA akan berbentuk matriks yang terdiri dari 4 kuadran, yang dimana pada kuadran 1 akan menjadi prioritas perbaikan. Selanjutnya, dilakukan analisis *fishbone* terhadap pernyataan yang termasuk dalam Kuadran I IPA, untuk mengidentifikasi akar penyebab permasalahan yang teridentifikasi. Setelah memperoleh akar penyebab yang dari hasil analisis *fishbone*, disusun rekomendasi perbaikan yang kemudian dikelompokkan ke dalam tiga kategori, yaitu *people*, *process*, dan *technology*. Kombinasi metode *WebQual* 4.0, IPA, *fishbone*, dan pengelompokan tersebut diharapkan dapat mengukur kualitas website Si-Ajaib, mengidentifikasi akar penyebab permasalahan, serta menghasilkan rekomendasi perbaikan yang terstruktur untuk meningkatkan kualitas *website*. Pentingnya penelitian ini didasarkan pada risiko yang dapat muncul jika kualitas *website* Si-Ajaib tidak dievaluasi, baik bagi pengguna maupun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Buleleng. Tanpa evaluasi, pengguna *website* Si-Ajaib, khususnya pengguna baru, akan mengalami permasalahan yang sering dialami pengguna dalam mengakses *website* akan terus berlanjut. Selain itu, pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), khususnya pengelola Si-Ajaib, akan menerima data hasil evaluasi dan rekomendasi perbaikan untuk mengoptimalkan kualitas *website* Si-Ajaib. Oleh karena itu, penelitian ini akan dilakukan dengan judul “Evaluasi Kualitas Aplikasi Si-Ajaib Berbasis *Website* Pada DPMPTSP Kabupaten Buleleng Menggunakan Metode *WebQual* 4.0 dan IPA”

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa ruang lingkup penelitian, yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan pada *website* Si-Ajaib yang dikelola oleh DPMPTSP Kabupaten Buleleng
2. Sampel penelitian ini terdiri dari masyarakat Kabupaten Buleleng yang merupakan pengguna dari *website* Si-Ajaib sebanyak 99 sampel.
3. Penelitian ini menggunakan metode *WebQual 4.0* yang memiliki 3 variabel yaitu: kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*).
4. Penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif dan tanpa melakukan uji pengaruh atau hubungan antar variabel.
5. Penyusunan rekomendasi akan menggunakan metode IPA, analisis *Fishbone* dan dikelompokkan ke dalam kategori *People, Process, Technology*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana hasil pengukuran kualitas *website* aplikasi Si-Ajaib berdasarkan variabel Kemudahan Penggunaan (*Usability*) pada metode *WebQual 4.0* ?

2. Bagaimana hasil pengukuran kualitas *website* aplikasi Si-Ajaib berdasarkan variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada metode *WebQual 4.0* ?
3. Bagaimana hasil pengukuran kualitas *website* aplikasi Si-Ajaib berdasarkan variabel Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) pada metode *WebQual 4.0* ?
4. Apa saja rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas *website* aplikasi Si-Ajaib berdasarkan hasil kuadran I metode IPA dan analisis *Fishbone* yang dikelompokkan berdasarkan kategori *People, Process, Technology* ?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengukur kualitas *website* aplikasi Si-Ajaib berdasarkan variabel Kemudahan Penggunaan (*Usability*) pada metode *WebQual 4.0*
2. Untuk mengukur kualitas *website* aplikasi Si-Ajaib berdasarkan variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada metode *WebQual 4.0*
3. Untuk mengukur kualitas *website* aplikasi Si-Ajaib berdasarkan variabel Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) pada metode *WebQual 4.0*
4. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan peningkatan kualitas *website* Si-Ajaib berdasarkan hasil kuadran I metode IPA dan analisis *Fishbone* yang di kelompokkan berdasarkan kategori *People, Process, Technology*.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau acuan bagi mahasiswa ataupun peneliti lainnya dalam melakukan penelitian evaluasi aplikasi berbasis *website* dengan menggunakan metode *WebQual 4.0*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi atau masukan kepada pengelola aplikasi Si-Ajaib pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi yang dinilai dari persepsi pengguna.

