

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa era digital saat ini, gencarnya dukungan terhadap transformasi digital dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) penggunaan data merupakan sesuatu hal yang penting. Data akurat dan terintegrasi sudah menjadi kebutuhan esensi yang penting terlebih dalam hal pengambilan kebijakan disuatu instansi, baik ditingkat nasional maupun daerah. Pemerintah Indonesia melalui peraturan presiden yang sudah diatur pada No.39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (SDI) merupakan inisiasi sistem yang memiliki tujuan untuk mengintegrasikan seluruh data di banyak sektor pada pemerintahan berfungsi untuk mempermudah akses dan dimanfaatkan oleh pemangku kepentingan diantaranya pemerintah daerah, instansi vertikal/BUMN/BUMD, akademisi dan seluruh masyarakat umum. Penggunaan dan kehadiran portal atau Sistem Satu Data Indonesia (SDI) ini diharapkan dapat menjadi pusat satu data dan sumber data yang valid serta terstruktur, sehingga pengambilan keputusan terhadap kebijakan publik yang akan dibuat dapat menggunakan data yang terorganisir dan dibuat secara relevan dan mutakhir.

Pemerintah Kota Pangkalpinang adalah salah satu instansi yang mengimplementasikan penggunaan portal Satu Data Indonesia (SDI). Diresmikan di

Kota Pangkalpinang sejak 11 Juni 2021, saat ini berupaya meningkatkan efektivitas pengambilan kebijakan daerah melalui pengolahan data yang sudah terorganisir pada sistem. Sistem ini sangat diharapkan dapat menyajikan data yang lengkap dan akurat sehingga dapat digunakan untuk berbagai keperluan diantaranya perencanaan pembangunan daerah, pelaporan kinerja perangkat daerah, evaluasi dan pelaksanaan program-program strategis daerah hingga pengambilan kebijakan. Namun, tentu saja dalam implementasi penggunaan sistem ini, masih terdapat tantangan yang akan menghambat penggunaan sistem secara optimal. Seperti contoh, keterbatasan dalam kualitas informasi, kesulitan aksesibilitas data, dan yang paling sering ditemukan ialah ketidakpahaman pengguna dalam menggunakan portal Satu Data Indonesia (SDI) secara efektif dan maksimal. Permasalahan dalam kualitas layanan portal Satu Data Indonesia (SDI) di Kota Pangkalpinang dapat memengaruhi pada efektivitas portal dalam mendukung pengambilan kebijakan yang tepat sesuai dengan sasaran. Jika portal tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna, seperti keakuratan dan relevansi data, maka keputusan pengambilan kebijakan yang diambil berpotensi kurang tepat atau tidak sepenuhnya didasarkan pada data yang akurat dan valid. Selain itu, kurangnya kemudahan dan pemahaman pengguna dapat menghambat akses data bagi pemangku kepentingan yang pada akhirnya menyebabkan penurunan kualitas perencanaan kebijakan daerah.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur nilai kualitas pada layanan sistem portal Satu Data Indonesia (SDI) ini adalah metode WebQual 4.0, WebQual 4.0 merupakan salah satu metode untuk mengukur kualitas sebuah website.

Metode ini dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen berdasar pada konsep *Quality Function Deployment* (QFD) yang menitikberatkan pada “*voice of customer*”. WebQual 4.0 memiliki 3 (tiga) area atau variabel, yaitu variabel kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kegunaan (Barnes & Vidgen, 2003). Metode ini digunakan pada penelitian ini karena WebQual 4.0 pada dasarnya mengukur kualitas sebuah website berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung (Tarigan, 2008) untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat ditingkatkan pada website tersebut sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna. Metode ini tentu saja telah banyak digunakan dalam mengukur kualitas layanan berbagai *website* dan sistem termasuk portal *website* berbasis data pada banyak sektor. WebQual 4.0 dinilai mampu memberikan pemahaman yang mendalam terkait aspek-aspek yang memengaruhi seperti pengalaman pengguna pada kemudahan akses, kejelasan informasi yang disajikan, dan kepuasan interaksi pengguna dan sistem.

Maka dari itu, penelitian ini akan difokuskan pada analisis kinerja portal Satu Data Indonesia (SDI) Kota Pangkalpinang dengan metode pendekatan WebQual 4.0 dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan portal dalam mendukung pengambilan kebijakan daerah. Penulis berharap, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang komprehensif terkait aspek-aspek yang nantinya perlu ditingkatkan pada portal Satu Data Indonesia (SDI), khususnya Kota Pangkalpinang. Sehingga portal ini dapat menjadi sumber data yang terpusat dan handal bagi pengambilan kebijakan yang efektif dan efisien.

Penelitian ini juga bertujuan memberikan rekomendasi perbaikan bagi pemerintah daerah dalam hal pengelolaan data dan kualitas layanan portal. Dengan demikian, perbaikan yang dilakukan diharapkan tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga mampu memperkuat kapasitas pemerintah daerah dalam membuat kebijakan berbasis data yang akurat dan tepat sasaran, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat Kota Pangkalpinang secara keseluruhan. Salah satu metode yang efektif untuk melakukan analisis ini adalah metode WebQual 4.0. Maka dari itu penulis mengangkat judul “Analisis Kinerja Sistem Portal Satu Data Indonesia Kota Pangkalpinang dalam Kebijakan Daerah Menggunakan Metode Web Qual 4.0”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini mengenai kinerja Sistem Portal Satu Data Indonesia di Kota Pangkalpinang dalam mendukung pengambilan kebijakan daerah. Berikut adalah beberapa poin identifikasi masalah yang mendasari penelitian ini yaitu:

1. Keterbatasan dalam pemanfaatan data untuk pengambilan kebijakan daerah.
Kualitas portal yang belum optimal berdampak langsung pada keterbatasan dalam pemanfaatan data yang tersedia untuk pengambilan kebijakan di Kota Pangkalpinang
2. Rendahnya tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap portal ini berpotensi membuat pemerintah daerah dan pemangku kepentingan lainnya

memilih untuk mengandalkan sumber data alternatif yang mungkin tidak seakurat atau tidak terintegrasi seperti Portal Satu Data Indonesia. Ini dapat mengurangi efektivitas portal sebagai sumber utama data yang mendukung kebijakan berbasis data.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, adapun rumusan masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah “ **Bagaimana mengukur dan menganalisa kualitas sistem Portal Satu Data Indonesia (SDI) Kota Pangkalpinang menggunakan metode web qual 4.0?**”

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini memiliki tujuan utama untuk menganalisis kinerja Sistem Portal Satu Data Indonesia di Kota Pangkalpinang dalam mendukung pengambilan kebijakan daerah menggunakan metode Web Qual 4.0. Secara rinci, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan nilai atau tingkat kepuasan pengguna website SDI berdasarkan kualitas sistem dengan WebQual 4.0.
2. Menguji 3 (tiga) variabel dari model WebQual 4.0 yang mempengaruhi kualitas sistem SDI

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Praktis

a) Bagi Pemerintah Daerah Kota Pangkalpinang

Pemerintah daerah dapat mengetahui kelebihan serta kelemahan portal, khususnya dalam aspek kemudahan akses, keakuratan dan kelengkapan data, serta interaktivitas yang ditawarkan. Dengan adanya rekomendasi perbaikan, pemerintah daerah akan memiliki dasar yang kuat untuk melakukan pengembangan lebih lanjut, baik dalam aspek teknis maupun manajerial, sehingga Portal Satu Data benar-benar dapat dimanfaatkan sebagai decision support system yang efektif.

b) Bagi Pengguna Portal (*stakeholder* dan masyarakat)

Penelitian ini memberikan dampak positif bagi para pengguna portal, baik aparatur pemerintah, lembaga terkait, maupun masyarakat umum. Dengan perbaikan kualitas kegunaan, pengguna dapat mengakses data dengan lebih mudah, cepat, dan efisien.

c) Bagi Efektivitas Kebijakan Publik:

Portal Satu Data Indonesia yang terukur kinerjanya akan mendukung terciptanya transparansi, akuntabilitas, dan akurasi kebijakan, sehingga keputusan yang diambil tidak lagi berdasarkan asumsi semata, melainkan berdasarkan informasi yang valid.

1.5.2. Manfaat Teoritis

- a) Pengembangan kajian *E-Government* dan sistem informasi publik
- b) Kontribusi terhadap sistem informasi data: Penggunaan metode Web Qual 4.0 memperkaya kajian teoritis terkait pengukuran kualitas layanan portal digital pemerintah dalam konteks pengambilan kebijakan daerah. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti lain dalam mengkaji kinerja sistem serupa, baik di lingkup daerah lain maupun pada platform layanan publik digital lainnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar lebih terstruktur, maka penelitian ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada Bab 1 Pendahuluan terdiri dari penjelasan tentang pemaparan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah. Selain itu, terdapat manfaat penelitian, dan uraian mengenai sistematika penulisan secara singkat.

BAB II LITERATUR PUSTAKA

Pada Bab 2 Literatur Pustaka menjelaskan tentang kajian teoritis dan empiris yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini sehingga dapat dijadikan dasar dalam penyelesaian masalah pada penelitian

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang kerangka penelitian yang meliputi subjek dan objek penelitian, sumber data penelitian, metode pengumpulan data, serta bagan alur penelitian yang menjelaskan langkah-langkah proses penelitian yang akan dilakukan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang proses pengumpulan dan pengolahan data yang didapatkan semasa penelitian. Pengolahan data menggunakan metode yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Hasil yang diperoleh disajikan dalam bentuk gambar, grafik, dan tabel sertapada bab ini menjadi dasar pemaparan pada bab-bab selanjutnya yang membahas pembahasan dan analisis lebih detail.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari analisis dan permasalahan penelitian yang telah dilakukan. Tujuan penarikan kesimpulan adalah untuk menjawab dari permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Serta pada bab ini memberikan saran untuk penelitian selanjutnya