

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi berperan penuh dalam mendorong terjadinya perkembangan dalam kehidupan bermasyarakat, Teknologi mendukung dalam penyediaan barang-barang atau layanan jasa yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup. Di era seperti saat ini mungkin hampir seluruh penduduk di Indonesia sendiri pun sudah ikut merasakan efek dari adanya kemajuan teknologi serta dampak positif maupun negatif yang ditimbulkannya.

Perkembangan teknologi ini juga yang menjadi faktor pendorong adanya perubahan sistem, baik secara langsung maupun tidak langsung, contohnya sistem perdagangan, sistem pemesanan dan cara bertransaksi. Sebagai sebuah perusahaan, menerapkan teknologi informasi terbukti mampu meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja perusahaan[1].

Perkembangan teknologi internet yang paling sering dimanfaatkan serta digunakan yaitu teknologi aplikasi. Teknologi aplikasi ini termasuk dalam kategori perangkat lunak atau program komputer, dirancang dan dibangun untuk menjalankan perintah tertentu sesuai dengan fungsi yang dimaksudkan. Teknologi aplikasi mempunyai peran penting dalam meningkatkan kemudahan dan kenyamanan bagi individu, khususnya di Indonesia, di berbagai bidang kehidupan, dengan penekanan khusus pada penyediaan layanan dan penyebaran informasi.

Akses informasi yang cepat dan terpercaya menjadi salah satu andalan instansi pemerintahan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Penggunaan teknologi *mobile phone* atau aplikasi *mobile* digunakan untuk menyampaikan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Aplikasi *mobile* dapat membantu pengguna mendapatkan informasi terbaru yang disampaikan oleh pihak perusahaan atau instansi pemerintahan dengan cepat, tepat dan efisien. Selain interaksi tatap muka tradisional, perusahaan dan organisasi semakin banyak menawarkan layanan online melalui situs web atau aplikasi seluler untuk memenuhi kebutuhan masyarakat[2].

Pengembangan teknologi ini juga dilakukan oleh Kementerian Pemberdayaan Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). Sistem Nasional Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Layanan Pengaduan dan Aspirasi Warga Negara Secara Online (SP4N LAPOR) merupakan aplikasi digital yang dibuat oleh KemenPAN-RB dengan tujuan menjadi sarana online penyampaian keinginan dan pengaduan yang dilakukan secara sederhana dan secara menyeluruh. dan bagaimana integrasi berfungsi sebagai forum komunikasi terbuka antara pemerintah pusat dan daerah serta masyarakatnya. Selain itu, penting untuk dicatat bahwa saluran investasi daerah memainkan peran penting dalam memantau pertumbuhan dan administrasi publik, dengan tujuan akhir untuk meningkatkan kualitas layanan publik[3].

Kantor Staf Presiden membentuk SP4N LAPOR untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam memantau inisiatif pemerintah dan penyelenggaraan pelayanan publik. PP No 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan

Pengaduan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pelayanan Publik dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 diganti dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Administrasi Publik, dan Birokrasi menetapkan SP4N LAPOR sebagai SP4N LAPOR Nasional Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Peraturan Reformasi 46 Tahun 2020[3].SP4N-LAPOR menjadi aplikasi umum SPBE pertama yang diaudit, sejak pemerintah meluncurkan aplikasi umum tersebut pada Oktober 2020.

Berdasarkan *rating* dan *reviews* di PlayStore yang diberikan pengguna aplikasi SP4N LAPOR menunjukkan bahwa aplikasi SP4N LAPOR memiliki beberapa kendala sampai saat ini, seperti mengalami *error* atau *maintenance*, tidak bisanya melakukan pengaduan serta mengalami *auto logout* serta sulit melakukan *login* aplikasi dan juga tidak responsifnya pihak aplikasi atau instansi. Adanya kendala pada aplikasi SP4N LAPOR membuat tingkat kepuasan pengguna sangat menurun.

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SP4N LAPOR milik KemenPAN-RB, dan mengevaluasi kualitas aplikasi berdasarkan *feedback* pengguna. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi manajemen mengenai bidang-bidang yang perlu ditingkatkan dan perlu dilestarikan sehubungan dengan karakteristik layanan aplikasi SP4N LAPOR. Penelitian penulis fokus pada pengukuran dan pengujian tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SP4N LAPOR, sehingga dapat membantu pemerintah untuk dapat meningkatkan

kualitas layanan seperti yang diharapkan pengguna serta meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi *mobile* SP4N LAPOR[4].

Penelitian ini menggunakan model metode *Service Quality (Servqual)*. Teknik Servqual dibangun dengan perbandingan dua faktor utama: penilaian pengguna terhadap layanan yang diperoleh secara aktual, yang disebut sebagai layanan yang dirasakan, dan layanan yang diantisipasi oleh pengguna, yang dikenal sebagai layanan yang diharapkan. Bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan kepedulian (*Empathy*) ialah lima dimensi acuan yang membentuk metode Servqual untuk mengukur kualitas layanan.[5]

Berdasarkan uraian diatas metode yang dipilih untuk melihat kepuasan pengguna pada aplikasi SP4N LAPOR ialah *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*. Penilaian kepuasan pengguna merupakan keprihatinan yang berkelanjutan, karena bergantung pada pendekatan analitis yang digunakan untuk menguji banyak faktor dalam kerangka teoritis. [6]

Dengan demikian penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam tugas akhir dengan judul :

“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi SP4N LAPOR Dengan metode SERVQUAL (Studi Kasus : Masyarakat Kota Jambi)”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas dapat dirumuskan permasalahan yaitu

1. Bagaimana menganalisa kepuasan pengguna pada aplikasi SP4N LAPOR dengan menggunakan metode SERVQUAL.
2. Bagaimana evaluasi hasil penerapan dari SERVQUAL.

1.3 BATASAN MASALAH

Dari perumusan masalah diatas penulis menentukan batasan masalah penelitian yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kepuasan pengguna pada aplikasi SP4N LAPOR dengan menggunakan metode *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL)
2. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini ialah masyarakat kota Jambi.
3. Pengumpulan data menggunakan metode *kuesioner* berupa formulir digital dengan bantuan *google form* yang akan dibagikan melalui media sosial yaitu aplikasi Whatsapp.
4. Data statistik diolah menggunakan *tools* berupa aplikasi *SmartPLS*.
5. Objek penelitian ini menggunakan variabel dependen untuk menganalisis gap5 pada *SERVQUAL* GAP, Gap 5 ialah Gap Antara Jasa yang Dipersepsikan dan Jasa yang Diharapkan (Service Gap).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah :

1. untuk menganalisa kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi SP4N LAPOR.
2. untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dari dimensi variabel yang berpengaruh terhadap variabel dependen

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, antara lain :

1. Dapat mengetahui hasil analisa mengenai faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi SP4N LAPOR.
2. Dapat membantu dalam memberikan saran dan kritik terhadap pihak pemilik aplikasi SP4N LAPOR agar dapat memperbaiki dan meningkatkan fitur pada aplikasi tersebut.
3. Dapat membantu para pengguna dan pembaca dalam memahami penggunaan aplikasi SP4N LAPOR.
4. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam penelitian ini.
5. Sebagai referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian sejenis selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini meliputi latar belakang, rumusan masalah, batasan, tujuan kajian, manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan prinsip analisis, penerapan, contoh, dan teori metodologi *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) yang mendasari penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian, metodologi pengolahan data, dan alat-alatnya.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMENT PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian dan instrument penelitian yang digunakan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN REKOMENDASI

Bab ini menjelaskan tentang hasil analisis dari penelitian yang sudah dilakukan, kemudian disajikan dalam bentuk data yang sesuai dengan hasil perhitungan yang telah dilakukan sebelumnya dan disajikan bahan masukan bagi pihak pengembang aplikasi.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini membahas tentang kesimpulan hasil analisis dan saran yang dapat dijadikan evaluasi bagi pihak pengembang