

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Perkembangan teknologi informasi (TI) yang pesat di era digital telah membawa dampak signifikan dan tak terhindarkan pada setiap sektor kehidupan. Dalam konteks ini, pemerintahan elektronik (*e-government*) muncul sebagai upaya strategis untuk mengkoordinasikan dan menyelaraskan kegiatan pemerintah melalui pemanfaatan teknologi. Perkembangan TI ini secara khusus telah mendorong perubahan fundamental dalam penyelenggaraan layanan publik. Oleh karena itu, berbagai pemerintah daerah kini berupaya meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan mereka dengan mengimplementasikan sistem informasi berbasis digital, yang merupakan bukti nyata dari transformasi menuju *e-government* [1]. Melalui pemanfaatan sistem informasi, masyarakat dapat berinteraksi secara lebih cepat, transparan, dan efisien dengan instansi pemerintah.

Kemajuan teknologi secara nyata telah mendorong perubahan besar dalam pelayanan publik. Dalam konteks ini, aplikasi pengaduan masyarakat hadir sebagai inovasi strategis yang memfasilitasi komunikasi dua arah antara pemerintah dan warganya. Aplikasi daring ini memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, saran, atau aspirasi secara efisien. Dampaknya adalah percepatan proses tindak lanjut dan peningkatan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik [2].

Di Kota Jambi, komitmen terhadap transformasi digital ini diwujudkan melalui implementasi Aplikasi SiKesal 2. Aplikasi ini berfungsi sebagai wadah bagi masyarakat untuk memberikan keluhan secara terpusat dan digital. Meskipun

keberadaan SiKesal 2 sangat penting dengan tujuan mempermudah masyarakat untuk melakukan pengaduan seperti jalan rusak, banjir, kebakaran, dan sebagainya, masyarakat bisa langsung melapor ke aplikasi SiKesal 2 dan akan di teruskan ke dinas terkait dan dicari penyebab serta solusinya. Sebagai saluran komunikasi, kunci keberhasilannya terletak pada kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna. Ketika layanan yang diberikan aplikasi tidak sesuai dengan harapan pengguna, hal itu berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap inisiatif *e-government* ini.

Banyaknya komentar, kritik, dan saran yang diberikan oleh pengguna di *Google Play Store* seperti error, tidak bisa upload foto, lokasi tidak akurat, dan permasalahan login, serta rating aplikasi SiKesal 2 di *Google Playstore* yaitu 2,6 menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan realitas penggunaan aplikasi. Fenomena ini menjadi indikasi awal bahwa terdapat aspek layanan yang perlu dievaluasi secara lebih mendalam untuk memastikan efektivitas dan kepuasan pengguna.

Setelah dilakukan analisis terlebih dahulu terhadap penggunaan Aplikasi SiKesal 2, diketahui beberapa penelitian dan studi terdahulu menunjukkan layanan digital pemerintah sering menghadapi kendala dalam aspek keandalan sistem, kecepatan respon petugas, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna [3]. Kondisi tersebut juga terlihat pada Aplikasi SiKesal 2, di mana masih terdapat masalah seperti gangguan teknis saat proses pelaporan, respon tindak lanjut yang belum optimal. Secara umum, hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada

Aplikasi SiKesal 2 masih perlu ditingkatkan agar dapat memberikan pengalaman penggunaan yang lebih efektif, cepat, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Dalam mengukur kualitas layanan sistem informasi atau aplikasi berbasis web, terdapat beberapa metode yang umum digunakan seperti *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), *Kano Model*, dan *WebQual*. Metode EUCS berfokus pada kepuasan pengguna terhadap sistem dari aspek *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Namun, pendekatan ini lebih menilai kualitas sistem informasi internal dan tidak secara komprehensif menilai aspek layanan publik yang melibatkan interaksi dua arah antara pengguna dan penyedia layanan [4]. Sementara itu, Kano Model mengelompokkan atribut layanan berdasarkan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna (misalnya kebutuhan dasar, kinerja, dan daya tarik), namun kurang mampu menggambarkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan [5]. Adapun *WebQual* lebih berorientasi pada kualitas situs web secara teknis, seperti kegunaan (*usability*), kualitas informasi, dan interaksi layanan, yang cocok untuk platform komersial atau portal informasi, tetapi tidak sepenuhnya sesuai untuk konteks aplikasi layanan publik yang melibatkan dimensi pelayanan sosial dan administratif [6].

Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis kualitas layanan Aplikasi SiKesal 2 dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna. Untuk mencapai tujuan tersebut, digunakan Metode *SERVQUAL* (*Service Quality*). Metode ini dipilih karena kemampuannya dalam mengukur kesenjangan (*gap*) antara harapan (ekspektasi) dan persepsi (kinerja) pengguna, dengan berlandaskan pada lima

dimensi kualitas layanan: bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati [7].

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi SIKESAL 2 terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *SERVQUAL*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi Pemerintah Kota Jambi dalam meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam sistem pengaduan online.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir ini adalah bagaimana menganalisis kualitas layanan aplikasi SIKESAL 2 terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *SERVQUAL*?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Agar penelitian ini terarah dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan serta menghindari pembahasan di luar dari tema dan judul penelitian , maka perlu adanya batasan masalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian dibatasi pada Aplikasi SIKESAL 2, yaitu sistem informasi layanan pengaduan masyarakat yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Jambi sebagai media digital untuk menampung dan menindaklanjuti keluhan masyarakat.
2. Subjek penelitian difokuskan pada masyarakat pengguna aplikasi SIKESAL 2 di wilayah Kota Jambi.

3. Variabel penelitian terbatas pada kualitas layanan dan kepuasan pengguna, yang diukur menggunakan lima dimensi metode *SERVQUAL*, yaitu:
  - a. *Tangibles* (bukti fisik dan tampilan antarmuka aplikasi),
  - b. *Reliability* (keandalan sistem dalam menangani keluhan),
  - c. *Responsiveness* (kecepatan dan ketanggapan petugas terhadap aduan),
  - d. *Assurance* (jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap layanan),
  - e. *Empathy* (perhatian serta kepedulian petugas terhadap pengguna).
4. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis pengembangan sistem, seperti arsitektur aplikasi, algoritma, maupun keamanan data, melainkan berfokus pada analisis kualitas layanan dari perspektif pengguna akhir.
5. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner berbasis *SERVQUAL*, yang disebarakan secara daring (*online*) kepada pengguna aplikasi, dengan analisis berupa pengukuran kesenjangan (*gap*) antara harapan (*expectation*) dan persepsi (*perception*) pengguna terhadap kualitas layanan.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis tingkat kualitas layanan aplikasi SIKESAL 2 berdasarkan persepsi dan harapan pengguna di Kota Jambi.

2. Mengukur dan mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pengguna terhadap lima dimensi *SERVQUAL*.
3. Menentukan dimensi layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, serta memberikan rekomendasi strategis bagi Pemerintah Kota Jambi untuk meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi SIKESAL 2.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah Kota Jambi:
  - a. Memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kualitas layanan aplikasi SIKESAL 2 berdasarkan persepsi dan harapan masyarakat pengguna.
  - b. Menjadi dasar dalam melakukan evaluasi dan pengambilan keputusan untuk peningkatan mutu layanan publik berbasis digital.
  - c. Membantu pemerintah dalam mengidentifikasi dimensi kualitas layanan yang masih perlu ditingkatkan agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. Bagi Pengelola Aplikasi SIKESAL 2:
  - a. Menjadi bahan evaluasi dan perbaikan sistem layanan, baik dari aspek keandalan sistem, kecepatan respon, maupun tampilan antarmuka aplikasi.
  - b. Memberikan panduan prioritas perbaikan berdasarkan hasil analisis kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pengguna.

- c. Membantu meningkatkan kinerja layanan digital secara berkelanjutan agar lebih efektif dan efisien dalam menangani laporan masyarakat.

3. Bagi Pengguna (*User*) Aplikasi SIKESAL 2:

- a. Memberikan manfaat langsung berupa peningkatan kenyamanan dan kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau aspirasi melalui aplikasi.
- b. Meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem layanan publik digital karena adanya perbaikan kualitas berdasarkan hasil penelitian.
- c. Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam menggunakan aplikasi sebagai sarana komunikasi dengan pemerintah secara transparan dan responsif.

## 1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui penulisan sistematika yang meliputi:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini membahas teori-teori dan konsep-konsep yang menjadi dasar dalam penelitian ini. Selain itu, dijelaskan pula konsep dan penerapan metode *SERVQUAL* beserta lima dimensinya, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Bab ini juga memuat hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi objek penelitian yang dilakukan dan kerangka penelitian yang menggambarkan bentuk penelitian yang dilakukan serta langkah-langkah yang diambil dalam pemecahan permasalahan.

### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan gambaran umum objek organisasi penelitian, pengembangan model, dan hipotesis

penelitian, serta menganalisis dan mengukur kualitas pelayanan menggunakan metode *servqual*.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan nantinya dapat memberikan gambaran tentang kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.