

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada era globalisasi saat ini, penguasaan teknologi menjadi prestise dan indikator kemajuan suatu negara. Negara dikatakan maju jika memiliki tingkat penguasaan teknologi tinggi (*high technology*), sedangkan negara-negara yang tidak bisa beradaptasi dengan kemajuan teknologi sering disebut sebagai negara gagal (*failed country*). Kemajuan teknologi merupakan sesuatu yang tidak bisa kita hindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia. Memberikan banyak kemudahan, serta sebagai cara baru dalam melakukan aktifitas manusia. Khusus dalam bidang teknologi masyarakat sudah menikmati banyak manfaat yang dibawa oleh inovasi-inovasi yang telah dihasilkan dalam dekade terakhir ini [1].

Dalam beberapa dekade terakhir, teknologi telah mengalami kemajuan pesat. Internet, komputer, perangkat seluler, dan media sosial telah menjadi bagian integral dalam kehidupan sehari-hari. Dampaknya telah dirasakan di hampir semua sektor, termasuk layanan publik. Perubahan ini membawa tantangan dan peluang baru bagi pemerintah dan lembaga-lembaga publik dalam menyediakan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Dalam era digital ini, masyarakat memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap layanan publik. Mereka mengharapkan akses yang mudah, efisiensi,

dan keterlibatan yang lebih besar dalam proses pengambilan keputusan. Masyarakat juga ingin merasakan manfaat dari kemajuan teknologi dalam kehidupan sehari-hari mereka, termasuk dalam interaksi dengan pemerintah dan lembaga-lembaga publik [2].

Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah peluncuran aplikasi layanan pengaduan masyarakat berbasis digital, seperti "Lapor Pak Bos", yang di launching pada tanggal 29 April 2025 oleh pemerintahan kota Jambi, dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporan, aspirasi, maupun keluhan terhadap pelayanan publik secara langsung kepada pihak berwenang. Melalui aplikasi Lapor Pak Bos, diharapkan proses penyampaian aspirasi masyarakat dapat berjalan lebih cepat dan efektif dibandingkan dengan cara konvensional. Masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor pemerintahan untuk menyampaikan laporan, melainkan cukup melalui perangkat digital yang terhubung dengan internet.

Namun, keberhasilan aplikasi ini tidak hanya bergantung pada fitur yang ditawarkan, tetapi juga pada sejauh mana pengguna merasa puas dan nyaman dalam menggunakannya. Aplikasi layanan publik sering menghadapi tantangan seperti tingkat kepuasan pengguna yang rendah, yang disebabkan oleh antarmuka yang kurang intuitif, navigasi yang rumit, serta stabilitas aplikasi yang tidak konsisten. Kendala semacam ini dapat mengurangi kemampuan aplikasi dalam memenuhi ekspektasi pengguna. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi untuk mengukur seberapa baik layanan Lapor Pak Bos memberikan pengalaman yang memuaskan bagi penggunanya [3].

Pemerintah Kota Jambi melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) turut mengimplementasikan konsep *e-government* dengan meluncurkan aplikasi layanan pengaduan masyarakat berbasis digital bernama “Lapor Pak Bos”. Aplikasi ini dirancang sebagai sarana komunikasi dua arah antara masyarakat dengan pemerintah daerah. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat melaporkan berbagai permasalahan publik seperti infrastruktur, kebersihan, keamanan, dan pelayanan administrasi pemerintahan secara langsung tanpa harus datang ke kantor pemerintahan.

Untuk mengukur kepuasan pengguna secara sistematis digunakan metode Servqual (*Service Quality*), yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988, adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan. Servqual adalah alat ukur yang digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan, atau gap, antara persepsi dan harapan pelanggan tentang kualitas layanan [4].

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa metode Servqual efektif dalam menganalisis kualitas layanan pada aplikasi berbasis publik. layanan Lapor Pak Bos pengaduan masyarakat menunjukkan bahwa walaupun aplikasi tersebut membantu masyarakat dalam mengakses layanan pengaduan, masih terdapat gap negatif terutama pada dimensi *reliability* dan *responsiveness*, karena pengguna merasa respon sistem terhadap keluhan cukup lambat. Kualitas layanan penyedia data publik menggunakan metode Servqual menemukan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan memiliki nilai gap negatif, dengan dimensi *empathy* sebagai yang terendah. Hal ini menandakan

pengguna merasa belum cukup diperhatikan dan kurang adanya kepedulian dari penyedia layanan terhadap kebutuhan spesifik pengguna.

Dengan demikian, penerapan metode Servqual menjadi penting dalam menilai sejauh mana kualitas pelayanan aplikasi Lapor Pak Bos telah memenuhi ekspektasi masyarakat. Oleh karena itu peneliti tertarik membahas lebih dalam tentang **”ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN LAPOR PAK BOS MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan permasalahan yaitu: Bagaimana menganalisa kepuasan pengguna pada layanan Lapor Pak Bos dengan menggunakan metode Servqual?

1.3 BATASAN MASALAH

Dalam pembuatan penelitian ini, Maka peneliti membatasi masalah yang akan dibahas, antara lain:

1. Penelitian ini berfokus untuk menganalisa kepuasan pengguna pada layanan Lapor Pak Bos dengan menggunakan Metode Servqual.
2. Tingkat kepuasan pengguna aplikasi dianalisis menggunakan metode Servqual
3. Reponden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi LAPOR PAK BOS

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan Lapor Pak Bos.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dari dimensi variabel yang berpengaruh terhadap variabel dependen.

1.4.2 Manfaat Penelitian

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

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan ini dilakukan untuk memberikan gambaran secara rinci mengenai keseluruhan bab yang saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai susunan penulisan penelitian ini, penulis akan menguraikan secara singkat hal-hal yang akan di bahas dalam laporan penelitian ini sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi beberapa teori dan konsep umum yang akan dideskripsikan pada bab ini meliputi teori dan konsep dasar tentang metode Servqual, menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yang didapat dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, artikel dan lain-lain serta penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, berisi tentang kerangka kerja penelitian serta alat dan bahan yang dipergunakan untuk melaksanakan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang model dan instrumen penelitian mengenai sejauh mana Kepuasan pengguna dalam penggunaan layanan Lapor Pak Bos menggunakan metode Servqual.

BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang profil responden dan menjelaskan analisis data dan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode yang telah ditentukan dan diolah menggunakan *tools SMARTPLS V4*.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini terdiri dari kesimpulan yang berisi jawaban dari tujuan penelitian dan saran yang ditujukan kepada para peneliti yang ingin melanjutkan atau melakukan pengembangan .