

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan pengaruh yang cukup signifikan di berbagai aspek, termasuk dalam penyelenggaraan layanan publik oleh pemerintah. "Revolusi Industri" telah membawa perubahan besar dalam perkembangan teknologi di suatu negara, serta menghidupkan kembali program pemerintah yang dikenal dengan nama *E-Government*, dimana sudah ada dan dimulai sejak tahun 2000, dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi (Muftikhali & Susanto, 2017). Pemerintahan saat ini telah memanfaatkan kemajuan teknologi dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan. Sistem tata kelola yang baik merupakan sistem yang dapat menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang transparan, bersih dan efektif. Dalam mencapai tujuan tersebut, pengembangan *E-Government* sangat diperlukan. Langkah ini diambil untuk memastikan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, efisien, bersih, dan ekonomis (Sadar, 2023).

Berdasarkan Peraturan Walikota Denpasar Nomor 28 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Daerah, bahwa untuk mendukung tata kelola pemerintah yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah.

Pemerintah Kota Denpasar saat ini dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah banyak memanfaatkan teknologi. Salah satu layanan yang memanfaatkan teknologi dan merupakan aspek penting dalam pelaksanaan *E-Government* adalah adanya sistem layanan pengaduan yang berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Layanan pengaduan diatur dalam Peraturan Walikota Denpasar Nomor 53 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah yang menyatakan bahwa dalam rangka menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik harus tersedia informasi dan mekanisme atau tata cara melakukan pengaduan secara langsung, tidak langsung dan/atau elektronik yang mudah diperoleh dan dipahami oleh penerima layanan. Sistem layanan pengaduan memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran, dan masukan terkait layanan publik secara langsung. Kota Denpasar sebagai salah satu kota yang terus berinovasi dalam penerapan teknologi telah mengembangkan aplikasi layanan pengaduan berbasis website yaitu PRO Denpasar (Pengaduan Rakyat *Online*) dengan alamat <https://pengaduan.denpasarkota.go.id>. Aplikasi PRO Denpasar merupakan aplikasi layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang bersifat lokal di Pemerintah Daerah Kota Denpasar, terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar dan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik disampaikan bahwa website PRO Denpasar dari tahun 2013

sampai saat ini telah memiliki pengguna aktif sebanyak 8.643 pengguna dengan jumlah total pengaduan yang masuk sebanyak 17.132 pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat cukup aktif dalam memanfaatkan layanan pengaduan secara elektronik untuk menyampaikan kritik dan saran maupun permasalahan yang ada. Namun dalam menilai kualitas layanan pengaduan, Dinas Komunikasi, Informati dan Statistik Kota Denpasar belum pernah melakukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna terkait sistem layanan, kualitas aplikasi, serta harapan masyarakat terhadap sistem layanan pengaduan. Evaluasi terhadap sistem layanan pengaduan sangat penting untuk mengetahui sejauh mana aplikasi ini memenuhi kebutuhan masyarakat serta untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan (Janureksa et al., 2022). Evaluasi kepuasan layanan dilakukan dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan indikator pertanyaan sesuai PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 yang hanya menilai terkait prosedur dan pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Pelaksanaan survei tidak menilai kepuasan masyarakat terhadap penggunaan sistem informasi layanan pengaduan dalam memberikan layanan, sehingga perlu dilakukan evaluasi lainnya terkait dengan layanan *E-Government* secara khusus dengan melibatkan pengguna sistem. Evaluasi yang dimaksud adalah untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan aspek kepuasan pengguna, kualitas aplikasi, serta harapan masyarakat terhadap peningkatan layanan.

Dalam melakukan evaluasi terkait dengan kualitas layanan *E-Government* terdapat beberapa metode yang sering digunakan yaitu *E-GovQual*, *WebQual* 4.0, dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *E-GovQual*

dikembangkan khusus untuk mengevaluasi kualitas layanan *E-Government* berdasarkan dimensi efisiensi, kepercayaan, responsivitas, serta kemudahan penggunaan (Abdullah et al., 2022). Sementara itu, *WebQual* 4.0 dapat digunakan dalam menilai kualitas dari sebuah situs web berdasarkan tiga aspek utama, yaitu kegunaan (*usability*) *website*, kualitas informasi (*information quality*) dari *website*, serta interaksi layanan (*service interaction*) yang diberikan *website* (Asmar et al., 2023). *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan dengan membandingkan tingkat kepentingan dan kinerja dari setiap atribut layanan yang dievaluasi (Pangestu & Wahyu, 2023a). Kombinasi ketiga metode ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas layanan aplikasi pengaduan Kota Denpasar serta aspek-aspek yang perlu diperbaiki.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menggunakan metode serupa untuk melakukan mengevaluasi layanan yang diberikan melalui *E-Government*. Penelitian yang dilakukan oleh Aripin & Hardiansyah 2024, yang mengevaluasi kualitas layanan e-kinerja aparatur sipil negara di Kota Palembang dengan memanfaatkan metode *WebQual* dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Peneliti menggunakan metode *WebQual* dalam menilai kualitas web dengan tiga dimensi yaitu dimensi kualitas penggunaan, dimensi kualitas informasi dan dimensi kualitas layanan. Dalam pemanfaatan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) peneliti melakukan analisa hubungan antara persepsi dan prioritas dari pengguna yang berpengaruh terhadap kepuasan serta kesetiaan pengguna. Hasil penelitian ini mendapatkan nilai rata-rata kesenjangan (GAP) menunjukkan

hasil negatif yaitu sebesar -0,02, dan mendapatkan nilai dari tingkat kesesuaian sebesar 99%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dari sudut pandang pengguna tingkat kinerja layanan e-Kinerja masih belum optimal dan perlu adanya perbaikan dari beberapa indikator dimensi kualitas informasi dan kualitas layanan. Penelitian lainnya oleh Pangestu & Wahyu, 2023, menggabungkan *E-GovQual* dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam mengevaluasi sistem layanan perijinan *online* Kota Tangerang Selatan dan menemukan bahwa meskipun kualitas informasi sudah baik, namun dimensi fungsi dan interaksi masih memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Peneliti lainnya oleh Janureksa et al., 2022, menerapkan metode *E-GovQual* untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan SEMETON Denpasar. Peneliti yang menggunakan enam dimensi beserta sejumlah indikator menemukan bahwa layanan SEMETON Denpasar memiliki tingkat keandalan yang sangat baik, serta menghasilkan sepuluh rekomendasi dengan tujuan meningkatkan kualitas implementasi *E-Government* serta layanan publik.

Penelitian yang telah dilakukan memberikan hasil bahwa metode yang digunakan dapat mengevaluasi layanan *E-Government* dengan validasi yang baik serta mampu memberikan rekomendasi prioritas utama yang perlu dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna sistem. Oleh karena itu, penulis mengambil judul penelitian “Evaluasi Layanan *E-Government* Menggunakan *WebQual 4.0*, *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”. Penelitian yang dilakukan ini dapat mengevaluasi dan menilai kualitas dari layanan yang diberikan pada Pengaduan di Kota Denpasar yaitu website PRO Denpasar

<https://pengaduan.denpasarkota.go.id> , dengan fokus pada dimensi kualitas *website* dan kualitas layanan yang disediakan. Melalui pendekatan yang komprehensif, penelitian ini memiliki tujuan untuk menggali berbagai aspek yang dapat mempengaruhi efektivitas serta efisiensi layanan pengaduan bagi masyarakat, khususnya dalam hal kemudahan yang didapat dari penggunaan, kualitas dari informasi yang disediakan, serta *responsivitas* interaksi layanan yang diberikan. Metode *WebQual* 4.0, *E-GovQual*, dan *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan pada penelitian ini untuk memberikan gambaran secara menyeluruh terkait pengalaman pengguna menggunakan *website* serta pelayanan yang ada pada *website* PRO Denpasar.

Selain itu, penelitian yang dilakukan bertujuan mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan berdasarkan analisis gap dari harapan pengguna dan kinerja aktual *website* dan layanan yang diberikan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang jelas dan terarah mengenai aspek yang perlu untuk diperbaiki, baik dari sisi teknis *website* maupun sisi interaksi pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini berperan penting dalam membantu meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat Kota Denpasar, serta memastikan bahwa sistem pengaduan yang ada dapat berfungsi secara lebih efektif dan efisien dalam memberikan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan seperti berikut.

1. Belum dilakukan evaluasi langsung dari perspektif pengguna terkait kepuasan terhadap sistem layanan website PRO Denpasar.
2. Belum diketahui sejauh mana kualitas layanan sistem website PRO Denpasar memenuhi harapan masyarakat.
3. Belum ada analisis untuk mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang harus diprioritaskan dalam perbaikan layanan website PRO Denpasar.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

- 2 Evaluasi hanya dilakukan terhadap layanan website PRO Denpasar.
- 3 Responden penelitian adalah masyarakat yang memiliki akun dan pernah melakukan pengaduan melalui layanan website PRO Denpasar pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2024.
- 4 Penelitian dilakukan menggunakan metode *WebQual 4.0*, *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menilai kualitas layanan website PRO Denpasar.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan permasalahan dalam penelitian ini berdasarkan dari latar belakang adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas website PRO Denpasar dengan berdasarkan dimensi *WebQual* 4.0?
2. Bagaimanan kualitas layanan website PRO Denpasar dengan berdasarkan dimensi *E-GovQual*?
3. Bagaimana kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan website PRO Denpasar berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?
4. Apa rekomendasi yang diusulkan untuk perbaikan dan meningkatkan kualitas layanan website PRO Denpasar?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilaksanakan adalah sebagai berikut.

1. Mengukur kualitas website website PRO Denpasar dengan dimensi *WebQual* 4.0
2. Mengukur kualitas layanan website PRO Denpasar dengan dimensi *E-GovQual*.
3. Menganalisis kesenjangan kualitas layanan website PRO Denpasar dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)
4. Menyusun rekomendasi perbaikan layanan website PRO Denpasar berdasarkan hasil evaluasi.

1.6 Manfaat Penelitian

Terdapat 2 (dua) aspek manfaat dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

1.6.1 Aspek Teoretis

Secara teoritis manfaat dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Menambah wawasan dalam bidang evaluasi *E-Government*, khususnya layanan pengaduan berbasis digital.
2. Memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan metode evaluasi layanan digital pemerintah.

1.6.2 Aspek Praktis

Secara praktis manfaat dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Memberikan masukan bagi Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Denpasar dalam meningkatkan kualitas layanan website PRO Denpasar.
2. Membantu pemerintah dalam menyusun strategi peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan website PRO Denpasar.

