

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi yang berlangsung secara pesat memengaruhi beragam, aspek kehidupan, khususnya pada sektor pemerintahan. Kondisi tersebut mendorong pemerintah untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, serta mutu pelayanan publik agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Saat ini, masyarakat menghendaki layanan publik yang lebih responsif, mudah diakses, serta mampu memberikan pelayanan secara cepat dan efisien. Sebagai upaya dalam menjawab tuntutan tersebut, pemerintah Indonesia mulai menerapkan konsep *e-government* melalui ditetapkannya Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang “Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.” Kebijakan tersebut menjadi salah satu langkah strategis pemerintah dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi guna menambah tingkatan kualitas pelayanan pada masyarakat. Sebagaimana (Heeks, 2006), *e-government* merupakan penerapan teknologi informasi yang bertujuan dalam menambah tingkatan kualitas layanan publik, baik melalui efisiensi proses administrasi, keterbukaan informasi, maupun peningkatan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Implementasi *e-government* tidak hanya memberikan manfaat bagi pemerintah dalam pengelolaan sumber daya secara lebih efektif, tetapi juga berdampak positif terhadap masyarakat, khususnya dalam meningkatkan akses terhadap layanan dan transparansi informasi. Salah satu pemerintah daerah yang telah mengadopsi konsep *e-government* adalah Kabupaten Banyuwangi melalui program yang dikenal dengan nama Smart Kampung.

Program Smart Kampung merupakan bentuk inovasi dalam pelayanan pemerintahan desa yang mencakup tujuh prioritas utama, yaitu informasi hukum, pengentasan kemiskinan, seni budaya, pendidikan, pelayanan publik, pelayanan kesehatan, pemberdayaan ekonomi, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia (Saputra & Pratama, 2023). Pelaksanaan program ini diatur melalui Peraturan Bupati (Perbup) Banyuwangi No. 18 Tahun 2016 tentang “Integrasi

Program Berbasis Desa/Kelurahan melalui Smart Kampung,” kemudian diperkuat melalui Perbup Banyuwangi No. 60 Tahun 2017 tentang “Penerapan *Master Plan Smart City* melalui Banyuwangi Smart Kampung.” Dalam penerapannya, pemerintah Kabupaten Banyuwangi menghadirkan aplikasi Smart Kampung sebagai sarana pendukung administrasi desa sekaligus media untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Aplikasi Smart Kampung merupakan platform digital yang dikembangkan untuk menyediakan berbagai layanan, seperti administrasi kependudukan, perizinan, surat Penjelasan desa, serta informasi mengenai aktivitas Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Aplikasi tersebut mulai diperkenalkan di tahun 2019 maupun hingga saat ini telah digunakan selama kurang lebih lima tahun. Pada tahap awal implementasinya, Smart Kampung hadir dalam bentuk website yang dimanfaatkan masyarakat dalam menggunakan layanan administrasi kependudukan, perizinan, maupun berbagai informasi terkait pemerintahan desa. Perkembangan teknologi informasi mendorong dilakukannya pengembangan aplikasi ke dalam versi *mobile* yang dapat di *download* melalui Play Store maupun App Store. Pengembangan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kemudahan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan, seperti administrasi kependudukan, perizinan, sistem antrian pada Mal Pelayanan Publik (MPP), serta fitur presensi bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) ataupun pegawai Pemerintah Daerah. Pengelolaan dan pengembangan aplikasi Smart Kampung menjadi tanggung jawab Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Banyuwangi. Selain itu, implementasi Smart Kampung juga diarahkan agar tetap sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta ketentuan dalam berbagai regulasi nasional maupun daerah.

Dalam konteks nasional, UU No. 25 Tahun 2009 tentang “Pelayanan Publik” memberikan penegasan pentingnya penyelenggaraan layanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel bagi masyarakat. Ketentuan tersebut diperkuat melalui UU No. 23 Tahun 2014 tentang “Pemerintahan Daerah” yang mendorong pemerintah daerah untuk mengembangkan inovasi pelayanan publik, termasuk melalui pemanfaatan teknologi. Pada tingkat lokal, arah kebijakan pengembangan Smart Kampung tercermin dalam Perbup Banyuwangi No. 18 Tahun 2016.

Regulasi tersebut menekankan pentingnya integrasi program kerja SKPD hingga ke tingkat desa/kelurahan sebagai upaya mendekatkan layanan publik serta memberdayakan masyarakat berdasarkan kebutuhan lokal. Selanjutnya, Peraturan Bupati Banyuwangi No. 60 Tahun 2017 menjadi dasar dalam penyusunan *Master Plan Smart City* Banyuwangi yang memuat visi, strategi, dan *roadmap* pengembangan layanan digital, termasuk layanan desa berbasis aplikasi. Pembaruan kebijakan melalui Peraturan Bupati Banyuwangi No. 26 Tahun 2019 memperkuat penyesuaian terhadap perkembangan teknologi informasi sekaligus menegaskan pentingnya penguatan manajemen dan tata kelola digital melalui penelarasan kebijakan strategis di tingkat daerah.

Namun dalam praktik pelaksanaannya, penerapan kebijakan ini masih menghadapi sejumlah hambatan yang cukup signifikan di lapangan. Salah satu tantangan yang mencuat adalah rendahnya tingkat adopsi oleh Masyarakat, sebagaimana disampaikan oleh Ibu Niluh Sari Kurnia Pratiwi, S.Kom. selaku Kepala Bidang Teknologi Informasi Diskominfo Kabupaten Banyuwangi. Berdasarkan data yang dihimpun, tercatat hanya sekitar 19,44% dari total penduduk Kabupaten Banyuwangi yang telah mendaftar dan aktif mempergunakan aplikasi Smart Kampung. Sebagian besar warga masih merasa lebih nyaman menggunakan layanan secara konvensional atau meminta bantuan perangkat desa dibandingkan memanfaatkan aplikasi secara mandiri. Selain itu, tidak sedikit warga yang memilih untuk menghapus aplikasi setelah digunakan, dengan alasan kapasitas penyimpanan ponsel yang terbatas atau karena merasa tidak membutuhkan aplikasi secara berkelanjutan. Kendala lainnya juga datang dari sisi internal, di mana masih banyak perangkat desa yang lebih memilih menggunakan metode manual dibandingkan layanan digital yang sebenarnya telah disediakan dalam sistem. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara kemajuan sistem layanan digital yang telah dikembangkan dengan kesiapan, pemahaman, serta kebiasaan pengguna di lapangan. Kendala dalam penggunaan aplikasi juga tercermin dari persepsi pengguna yang terekam dalam platform digital, khususnya melalui ulasan pengguna di Google Play Store maupun App Store.

Mengacu pada informasi yang dihimpun melalui platform Google Play Store maupun App Store pada Oktober 2025, aplikasi Smart Kampung memperoleh skor

penilaian sebesar 2,8 berdasarkan sekitar 5.443 ulasan pengguna. Penilaian ini mengindikasikan bahwasanya sejumlah pengguna mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi tersebut. Beberapa ulasan menyoroti permasalahan teknis, antara lain fitur sensor wajah pada menu absensi yang kurang responsif, kegagalan dalam proses verifikasi akun yang menyebabkan pengguna diarahkan kembali ke menu awal, serta seringnya terjadi gangguan saat aplikasi dijalankan. Temuan ini sejalan dengan hasil wawancara bersama Bapak Abdul Aziz. Selaku programmer *Mobile Smart Kampung*, yang mengungkapkan bahwasanya terdapat beberapa jenis perangkat (*smartphone*) yang mengalami kendala dalam menjalankan aplikasi. Menurut (Suardika, Candiasa, & Divayana, 2024), Hambatan seperti *down server* dan rendahnya literasi digital pengguna dapat menghambat efektivitas layanan. Oleh karena itu, diperlukan suatu evaluasi yang komprehensif guna mengidentifikasi aspek-aspek yang membutuhkan perbaikan. Evaluasi ini idealnya dilakukan dengan menggunakan metode yang tidak hanya merepresentasikan persepsi subjektif pengguna, tetapi juga mampu mengukur kualitas layanan secara sistematis dan menyeluruh.

Adapun metode yang sesuai maupun telah banyak dipergunakan dalam penelitian layanan publik berbasis digital adalah E-Govqual merupakan *instrument* pengukuran yang dikembangkan oleh (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) untuk mengevaluasi kualitas layanan *e-government* berdasarkan persepsi pengguna terhadap situs atau aplikasi layanan pemerintah. Model ini terdiri dari empat dimensi utama, yaitu: (1) *Reliability* (Keterbacaan), mengukur sampai di mana pengguna mampu dengan mudah memahami maupun mengikuti antarmuka serta informasi yang diberikan dalam layanan *e-government*; (2) *Efficiency* (Efisiensi), mengukur mudah dan cepat pengguna dapat mengakses serta menggunakan layanan *e-government*; (3) *Citizen Support* (Dukungan Pengguna), yang menilai kualitas bantuan teknis serta kemampuan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan pengguna; dan (4) *Trust* (Kepercayaan), berkaitan dengan keamanan, privasi, dan perlindungan data pengguna. Selain metode E-Govqual, penelitian ini juga menggunakan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) sebagai metode pelengkap dalam memetakan prioritas perbaikan kualitas layanan berdasarkan persepsi pengguna.

Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali dijelaskan (Martilla & James, 1977) sebagai teknik analisis yang relatif sederhana dan mudah digunakan dalam mendukung proses pengambilan keputusan manajerial. Melalui metode ini, setiap indikator layanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran sebagaimana perbandingan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*), yaitu *Concentrate Here, Keep Up the Good Work, Low Priority*, maupun *Possible Overkill*. Penggunaan IPA dalam evaluasi layanan *e-government* juga semakin banyak digunakan bersamaan dengan metode E-Govqual. Seperti yang ditunjukkan dalam penelitian oleh (Prasetyo, Adnan, & Darmawan, 2023), kombinasi metode E-Govqual dan IPA mampu mengukur kualitas layanan sekaligus menentukan prioritas peningkatan berdasarkan persepsi Masyarakat terhadap layanan Poedak di Kabupaten Gresik. Meskipun demikian, penelitian sebelumnya terhadap aplikasi Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi belum banyak yang menggunakan pendekatan kuantitatif seperti E-Govqual dan IPA.

Salah satu studi terdahulu yang relevan dilakukan oleh (Prakasa, Wijoyo, & Maghfiroh, 2023) dengan mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi Smart Kampung melalui pendekatan Human Centered Design (HCD) maupun metode Modular Evaluation of Key Components of User Experience (MeCUE). Penelitian tersebut berfokus pada aspek pengalaman pengguna (*User Experience*), Khususnya dalam hal tampilan antarmuka, alur penggunaan, dan kelengkapan informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya terdapat sejumlah permasalahan utama yang menghambat kepuasan pengguna, seperti antarmuka yang kurang menarik, alur layanan yang membingungkan, serta kurangnya informasi panduan penggunaan aplikasi. Meskipun pendataan HCD berhasil mengidentifikasi dan menyarankan perbaikan desain, penelitian tersebut belum mengevaluasi kualitas layanan secara menyeluruh dari sisi kinerja layanan publik digital berdasarkan dimensi kualitas layanan.

Sesuai dengan pemaparan permasalahan yang telah disampaikan, terdapat berbagai kendala dalam implementasi aplikasi Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi, seperti rendahnya tingkat adopsi oleh masyarakat, kendala teknis dalam penggunaan aplikasi, dan kualitas pengalaman pengguna yang belum optimal. Meskipun aplikasi ini telah berjalan selama 5 tahun dan mengalami

pengembangan, evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan berbasis digital masih terbatas, terutama yang menggabungkan persepsi pengguna dan prioritas perbaikan layanan. Penelitian ini berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pada Aplikasi Smart Kampung Menggunakan Metode E-GovQual dan IPA”. Adapun tujuannya dari penelitian ini guna memberikan gambarannya mengenai kualitas layanan aplikasi Smart Kampung berdasarkan persepsi pengguna, serta menetapkan indikator layanan yang menjadi fokus perbaikan. Diharapkan hasil temuan ini mampu memberikan rujukan yang relevan bagi pemerintah daerah dalam menambah tingkatan kualitas layanan publik digital yang lebih responsif atas kebutuhan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Merujuk pada hasil penelusuran maupun uraian permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, permasalahan penelitian ini meliputi:

1. Bagaimana tingkat kesesuaian kualitas layanan aplikasi Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi berdasarkan metode E-GovQual dengan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA)?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan layanan aplikasi Smart Kampung berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode E-Govqual dan IPA?

1.3 Tujuan Penelitian

Pelaksanaan penelitian dengan topik evaluasi kualitas layanan e-government memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kesesuaian layanan aplikasi Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi berdasarkan metode E-GovQual dengan pendekatan IPA.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan kualitas layanan aplikasi Smart Kampung berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode E-GovQual dan IPA.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, penelitian ini memiliki batasan ruang lingkup yang mencakup beberapa aspek berikut.

1. Penelitian ini berfokus pada evaluasi layanan aplikasi Smart Kampung yang dikembangkan oleh Diskominfo Kabupaten Banyuwangi sebagai bagian dari implementasi *e-government* pada tingkat desa.
2. Pengukuran kualitas layanan *e-government* dilakukan menggunakan metode E-GovQual yang meliputi dimensi *Efficiency* (efisiensi), *Trust* (kepercayaan), *Reliability* (keandalan), maupun *Citizen Support* (dukungan masyarakat). Tidak hanya itu, temuan ini memanfaatkan diagram kartesius IPA guna mengidentifikasi empat kuadran yang menggambarkan tingkat kualitas layanan sekaligus menentukan area yang memerlukan perbaikan.
3. Responden yang terlibat dalam penelitian ini merupakan masyarakat Kabupaten Banyuwangi yang aktif menggunakan aplikasi Smart Kampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan, di antaranya sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Kominfo Kabupaten Banyuwangi

Memperoleh hasil evaluasi terhadap kualitas layanan aplikasi Smart Kampung berdasarkan metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan untuk peningkatan kualitas layanan *e-government* di Kabupaten Banyuwangi.

2. Bagi Peneliti dan Akademisi

Kajian ini berkontribusi dalam akademik pada studi *e-government*, khususnya dalam evaluasi kualitas layanan yang memanfaatkan pendekatan E-Govqual serta IPA. Di samping itu, temuan ini juga berpotensi dijadikan rujukan bagi pengembangan studi lanjutan.