

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Ditengah era perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, pemerintah daerah khususnya pemerintah kabupaten semakin menggantungkan peningkatan pelayanan pada layanan *e-government* untuk memberikan layanan publik yang lebih efisien dan terjangkau. Namun penggunaan dari *e-government* tersebut itu juga harus diukur efektivitas dan kualitas layanannya agar tidak serta merta hanya dibuat saja, tetapi harus dinilai secara sistematis untuk memastikan keberlanjutan dari *e-government* sehingga pelayanan *e-government* mendapatkan peningkatan yang berkelanjutan dan pelayanannya sesuai dengan kebutuhan pengguna.

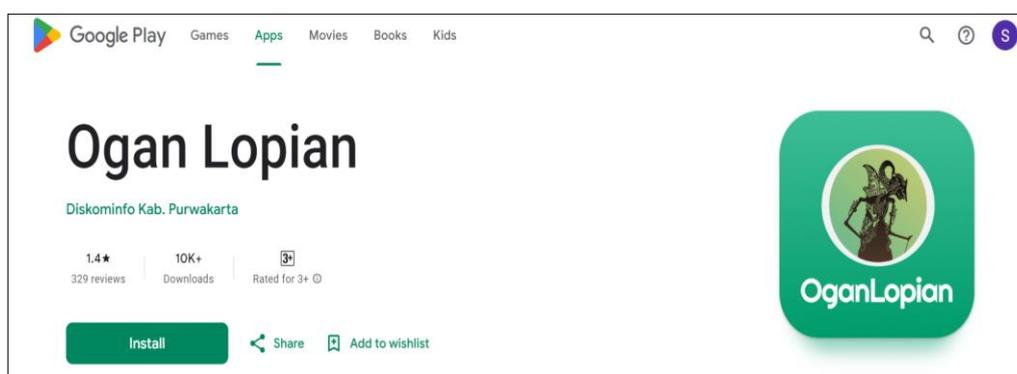
E-government dalam instruksi Presiden RI No. 6 Tahun 2001 dan Instruksi Presiden RI No. 12 Tahun 2016 bahwasanya good governance bisa dinilai bilamana pemerintah telah menerapkan e-governance. Dalam UU No. 22 Tahun 1999 tentang pemerintah daerah, bahwa otonomi daerah diberikan kewenangannya terhadap kabupaten atau kota tersebut. Dan adanya kebijakan yang diharuskan kabupaten atau kota menjadi titik sentral dalam menyampaikan layanan sebaik mungkin kepada masyarakatnya. (Hermana, & Silfianti, 2011)

Pemerintah Kabupaten Purwakarta menjadi salah satu contoh kabupaten yang menggunakan *e-government* sebagai salah satu cara meningkatkan pelayanan publik melalui inovasi teknologinya. Penggunaan aplikasi Ogan Lopian sebagai platform *e-government* memiliki beberapa aspek seperti penyediaan informasi publik, pelayanan administratif, melibatkan masyarakat, monitoring dan evaluasi hingga pemberdayaan ekonomi lokal sebagai platform *e-government* yang memiliki potensi besar untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, partisipasi masyarakat, dan efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Bapak Dedi Mulyadi selaku bupati Purwakarta periode 2008 hingga 2018 yang juga mengumumkan akan merilis aplikasi Ogan Lopian memberikan pernyataan bahwa aplikasi tersebut akan menjadi aplikasi yang diunggulkan oleh pemerintah Kabupaten Purwakarta sebagai layanan publik yang efisien dan

inovatif, akan tetapi saat dilakukan wawancara langsung kepada 20 masyarakat di Purwakarta, 60% masyarakat yang di wawancara menyatakan belum mengetahui dan belum menggunakan aplikasi tersebut, bahkan beberapa masyarakat ada yang tidak mengetahui aplikasi tersebut, padahal pemerintah Purwakarta telah mensosialisasikan peluncuran resmi aplikasi tersebut dari 2 tahun yang lalu.

Hingga penelitian ini dilakukan, aplikasi Ogan Lopian telah diunduh sebanyak 10 ribu pengguna di *Playstore*, namun jika dilihat dari jumlah keseluruhan masyarakat yang ada di Purwakarta, jumlah penduduk masyarakat Purwakarta yang berjumlah 997.869 pada tahun 2020 yang dirilis di *website* resmi Badan Statistika Kabupaten Purwakarta, jika dibandingkan dengan jumlah pengguna yang mengunduh aplikasi Ogan Lopian yang hanya sebanyak 10 ribu artinya hanya 1,11% penduduk Purwakarta yang mengunduh aplikasi tersebut. Padahal pemerintah berharap seluruh masyarakat Purwakarta dapat menggunakan aplikasi Ogan Lopian.



Gambar 1. 1 Unduhan Aplikasi Ogan Lopian

(Sumber: Google Playstore, 2023)

Seiring dengan penerapan e-government di Ogan Lopian, sebagai platform utama untuk mengakses berbagai layanan publik secara digital. Meskipun niat awalnya adalah untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintahan, nyatanya banyak warga yang merasa bahwa aplikasi ini belum optimal dalam penggunaannya. Pada Laman Google Playstore aplikasi Ogan Lopian memiliki rating dan ulasan yang kurang baik, beberapa pengguna mengeluhkan fitur pada aplikasi Ogan Lopian yang berjalan tidak semestinya.

Salma Ayunda Zahra, 2024

ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT PADA APLIKASI OGAN LOPIAN MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu



Gambar 1. 2 Rating dan Ulasan Aplikasi Ogan Lopian

(Sumber: Google Playstore, 2023)

Dilansir pada laman berita Sinar Jabar mengutip perihal aplikasi yang diluncurkan oleh pemerintah Kabupaten Purwakarta yang mendapatkan komentar negatif dari pengguna, Salah satu keluhan utama dari masyarakat adalah bahwa aplikasi Ogan Lopian sering kali lambat dan tidak responsif, terutama saat diakses pada jam-jam sibuk. Masalah teknis seperti ini membuat pengguna merasa frustrasi dan akhirnya memilih untuk tidak menggunakan aplikasi tersebut. Banyak pengguna, terutama yang kurang terbiasa dengan teknologi, merasa kesulitan dalam menavigasi fitur-fitur yang ada, sehingga tujuan untuk menyederhanakan layanan publik tidak tercapai. Ketika pengguna membutuhkan bantuan atau informasi tambahan, mereka sering kali mendapati bahwa respon dari pengelola tidak responsive dan cepat Akibatnya, mereka lebih memilih untuk kembali menggunakan cara-cara konvensional, seperti mengunjungi kantor pemerintahan secara langsung, yang ironisnya justru bertentangan dengan tujuan utama dari penerapan e-government.



Gambar 1. 3 Berita mengenai Ogan Lopian

(Sumber: Sinar Jabar, 2023)

Salma Ayunda Zahra, 2024

ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT PADA APLIKASI OGAN LOPIAN MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

Kombinasi dari faktor-faktor ini telah menyebabkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat terhadap aplikasi Ogan Lopian. Banyak warga yang enggan menggunakan aplikasi tersebut karena mereka merasa bahwa manfaat yang diharapkan tidak sebanding dengan kerumitan dan masalah yang dihadapi. Situasi ini menunjukkan bahwa, meskipun inovasi teknologi sudah diterapkan, tanpa perhatian yang memadai terhadap kebutuhan dan kenyamanan pengguna, manfaat maksimal dari e-government di Ogan Lopian belum dapat terealisasi.

Dengan demikian perlu dilakukan analisis terhadap *e-government* Ogan Lopian sebagai upaya menilai kualitas layanan berdasarkan perspektif pengguna mengenai kepuasan pengguna dalam menggunakan *e-government* Ogan Lopian. Analisis kualitas pelayanan *e-government* merupakan hal yang penting dilakukan untuk menganalisis sejauh mana kebutuhan dan ekspektasi masyarakat dapat terpenuhi oleh layanan-layanan yang ada di aplikasi Ogan Lopian. Penilaian positif terhadap kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut. Sehingga *e-government* yang dibuat oleh pemerintah benar-benar dirasakan dan dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat. Dengan mempertimbangkan aspek-aspek seperti, keandalan, tangibilitas, responsivitas, kepastian, dan empati, yang dapat memberikan pandangan secara keseluruhan terhadap kualitas layanan. Dengan menggunakan metode e-GovQual maka akan diketahui aspek yang belum memenuhi standar kepuasan masyarakat. Salah satu metode e-GovQual sesuai untuk mengukur penilaian masyarakat mengenai kualitas pelayanan karena memiliki 4 dimensi yang memfokuskan pada penilaian aplikasi.

Cara untuk menganalisis kepuasan dengan metode e-Govqual sedangkan untuk mengetahui aspek yang perlu diperbaiki pada aplikasi Ogan Lopian menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dapat membantu untuk mengidentifikasi elemen-elemen pada layanan aplikasi Ogan Lopian yang dianggap penting dan menjadi prioritas, sehingga pengembang dapat memfokuskan perbaikan dan juga peningkatan kualitas ataupun mempertahankan aspek pada aplikasi Ogan Lopain. Keterlibatan masyarakat dalam proses memberikan penilaian akan menjadi elemen utama dalam peningkatan kualitas

Salma Ayunda Zahra, 2024

ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT PADA APLIKASI OGAN LOPIAN MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

karena layanan tersebut yang akan digunakan dan dirasakan oleh masyarakat. Dan masyarakat sebagai pengguna layanan yang memiliki pandangan yang penting untuk menilai keberhasilan dan kekurangan dari layanan yang disediakan pada aplikasi Ogan Lopian.

Mengacu pada konteks yang telah dijelaskan sebelumnya dan juga penelusuran yang dilakukan hingga penelitian ini disusun, belum ditemukan adanya penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan aplikasi Ogan Lopian berdasarkan perspektif pengguna. Dengan mempertimbangkan tantangan yang diuraikan sebelumnya pula, maka perlu dilakukan penelitian yang ditujukan untuk mengukur dan menilai kualitas layanan Ogan Lopian berdasarkan perspektif pengguna menggunakan 4 dimensi (*efficiency, trust, reliability* dan *citizen support*) dengan 20 atribut instrumen *e-government Quality* yang diadaptasi dari penelitian Napitupulu (2016) mengacu pada penurunan konsep awal yang dirancang oleh Papadomichelaki & Mentzas (2009) yaitu Pengukuran Kinerja Layanan *e-government* pada Pemkot X dengan hasil penelitian bahwa *e-government* masih dibawah harapan pengguna. Penelitian analisis kualitas layanan *e-government* pada aplikasi Ogan Lopian memiliki tujuan untuk mengukur dan mengidentifikasi kualitas layanan, sehingga pemerintah dapat memahami kebutuhan dan kepuasan pengguna serta mengetahui dimensi e-GovQual pada aplikasi Ogan Lopian yang perlu dilakukan peningkatan pengembangan ataupun dimensi yang tetap dipertahankan dan mendapatkan rekomendasi dari pengguna, sehingga masyarakat dapat menikmati layanan dari *e-government* pemerintah Kabupaten Purwakarta dengan maksimal.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penilaian kualitas layanan aplikasi Ogan Lopian berdasarkan dimensi menggunakan metode e-GovQual?
2. Bagaimana hasil analisis aplikasi Ogan Lopian berdasarkan *Importance-Performance Analysis*?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian analisis terhadap kualitas *e-government* pada aplikasi Ogan Lopian berdasarkan persepsi pengguna sebagai berikut:

Salma Ayunda Zahra, 2024

ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT PADA APLIKASI OGAN LOPIAN MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

- a. Mengetahui penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan *e-government* di Ogan Lopian berdasarkan dimensi dengan menggunakan metode e-GovQual.
- b. Mengetahui hasil analisis aplikasi Ogan Lopian mengenai rekomendasi dan atribut perbaikan berdasarkan hasil analisis *Importance-Performance Analysis*

1.4. Manfaat

Manfaat yang didapatkan dalam melakukan penelitian ini dibagi menjadi 2 jenis yaitu:

1.4.1. Manfaat Secara Teoretis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi dokumen arsip yang memberikan manfaat berupa pengetahuan baru untuk pengembangan ilmu serta wawasan bagi pembaca dan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya terkhusus yang berkaitan dengan analisis *e-government* dengan metode e-GovQual ataupun IPA.

1.4.2. Manfaat Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi implementasi dari pembelajaran yang dilakukan di perkuliahan, serta memberikan pengetahuan dan pengalaman baru yang lebih luas bagi peneliti dalam hal analisis kualitas *e-government*.

b. Bagi Instansi

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang mendukung sarana-prasarana pemerintah terkhusus *e-government* untuk meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi Ogan Lopian yang akan dilakukan oleh pengembang aplikasi yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi peneliti lainnya dalam melakukan penelitian terkhusus pada penelitian analisis kualitas layanan dengan metode serupa ataupun berbeda pada aplikasi *e-government*.

1.5. Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi pada penyusunan skripsi pada penelitian “Analisis *E-government* Pada Aplikasi Ogan Lopian dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Elektronik di Kabupaten Purwakarta terdapat lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

Salma Ayunda Zahra, 2024

ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT PADA APLIKASI OGAN LOPIAN MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

BAB I Pendahuluan, pada bab pendahuluan akan dijelaskan uraian hal-hal yang menjadi latar belakang dari mengapa penelitian ini akan dilakukan, selain itu latar belakang menjadi hal penguat bagi penulis dalam melakukan penelitian serta menjadi garis besar terkait penelitian yang dilakukan.

BAB II Kajian Pustaka, memuat uraian mengenai pedoman atau standarisasi yang berkenaan dengan penelitian sebagai rujukan awal penelitian. Dalam skripsi ini kajian Pustaka mengenai *E-government*, Ogan Lopian, Layanan Publik, E-GovQual dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Dalam bab ini juga membahas mengenai kerangkaan pemikiran penelitian sehingga mendapatkan garis awal bagaimana penelitian ini akan dikembangkan.

BAB III Metode Penelitian, dalam metode-metode penelitian menjabarkan uraian mengenai metode yang akan digunakan melakukan penelitian baik dalam langkah-langkah, penyusunan, pengumpulan data, analisis data hingga pengolahan data.

BAB IV Temuan dan Pembahasan, pada bab ini membahas mengenai hasil dari penelitian yang mana berisi hasil dari analisis, pengumpulan dan juga pengolahan data yang dilakukan sehingga rumusan masalah yang dipertanyakan, pada bab ini disajikan hasil data tersebut.

BAB V Simpulan, Implikasi dan Rekomendasi, bab ini memuat kesimpulan dari penelitian, implikasi dan juga rekomendasi bagi pihak yang bersangkutan berdasarkan simpulan dari penelitian yang telah dilakukan.