

BAB I

PENDAHULUAN

Pemaparan pada BAB I mencakup masalah, tujuan dan manfaat penelitian tentang pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, Niat Penggunaan, Penerimaan Pengguna, dan Manfaat Bersih Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SP4N-LAPOR di Kota Jambi. Pada sub-bab latar belakang dan rumusan masalah peneliti membahas hal-hal yang menjadi penyebab terjadinya penelitian sehingga diperlukan suatu tindakan untuk dilakukan penelitian. pada sub bagian berikutnya, peneliti membahas tujuan dari penelitian serta tujuan dan manfaat dari hasil penelitian. Pada bagian terakhir peneliti membahas dan mendeskripsikan hasil temuan serta mengemukakan manfaat teoritis dan manfaat praktis dari dari keseluruhan penelitian.

1.1 Latar Belakang

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis peneliti tentang pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, Niat Penggunaan, Penerimaan Pengguna, dan Manfaat Bersih Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SP4N-LAPOR di Kota Jambi. Membahas penggunaan aplikasi di era Revolusi Industri 4.0 Penggunaan sumber daya Teknologi Informasi Komunikasi secara optimal memungkinkan pemerintah menerapkan cara baru dalam memberikan layanan yang optimal.

Perkembangan teknologi yang sangat signifikan memberikan dampak yang signifikan pula terhadap seluruh sektor kehidupan khususnya teknologi informasi. Teknologi informasi berkembang pesat dan hal ini memberikan banyak pihak

kemampuan untuk beroperasi pada tingkat yang lebih tinggi di berbagai industri. (Rabbani & Maret, 2023) Konsep Revolusi Industri 4.0 yang kadang disebut dengan Four Point Zero merupakan revolusi teknis atau digital yang dengan cepat menyebar ke seluruh Indonesia. Ide ini mempunyai dampak yang signifikan terhadap berbagai sektor, khususnya informatika dan teknologi. (Purba et al., 2021)

hasil dari perkembangan hasil revolusi industri salah satunya yaitu Ponsel pintar (smartphone) yang memudahkan pengguna dalam mengakses dan membantu dalam mengerjakan berbagai hal. Alawaneh menjelaskan bahwa *“Information and communication technology (ICT) has radically transformed the way individuals, organizations, and governments used to work”*. (Aminudin & Agustine, 2023)

Pemanfaatan teknologi informasi berkembang baik untuk individu, kelompok/organisasi, maupun pemerintahan. Teknologi tersebut dikenal dengan sebutan e-government dalam pemerintahan karena teknologi tersebut dibutuhkan untuk kemudahan pelayanan dan transparansi informasi kepada masyarakat. Masyarakat akan mendapatkan kemudahan dalam menikmati pelayanan yang diberikan dan informasi yang dipaparkan oleh pemerintah dalam hal transparansi dan akuntabilitas kinerja. (Maya Septiani, 2020)

Salah satu cara bagi pemerintah untuk menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik adalah dengan mengadopsi e-government untuk membangun transparansi informasi dan pelayanan publik antara pemerintah daerah dan

masyarakat sekaligus menjawab permasalahan yang terjadi di dalam pelayanan publik, serta berusaha untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dalam konsep good governance, selain government (pemerintah), peran civil society (masyarakat) dan private sector (sector swasta) juga sangat dibutuhkan (Maryam, 2016: 4). Seluruh instansi pemerintah baik dari tingkat pusat maupun daerah diminta untuk menerapkan konsep good governance tanpa terkecuali. Seluruh entitas pemerintah, baik federal maupun regional, diharapkan berpegang pada prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Tentu saja, pengembangan tata kelola yang efektif akan meningkatkan kualitas pelayanan publik. (Rahmatullah & Rahmatullah, 2021)

Menurut Widodo (2001), pelayanan publik yang berkualitas dapat diwujudkan dalam : 1) Kemudahan pengurusan bagi yang berkepentingan 2) Mendapat pelayanan yang wajar 3) Pelayanan tanpa pilih kasih 4) Mendapat perlakuan jujur dan transparan salah satu peran yang dapat dilakukan oleh masyarakat demi meningkatkan pelayanan publik adalah memberikan masukan ataupun kritikan kepada penyelenggara pelayanan publik terhadap kinerjanya untuk dapat dijadikan acuan dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik. Masukan dan kritikan yang disampaikan masyarakat kepada pemerintah merupakan respon dari pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat dari pemerintah. Menurut Peraturan Menteri PAN RB Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk ketidakpuasaan masyarakat yang disampaikan, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparatur pemerintah terkait berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau

pengaduan yang bersifat membangun. Tersedianya ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dalam bentuk pengaduan dan protes terhadap jalannya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang mereka terima akan sangat penting perannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan sebuah program. (Jayanti & Wijaya, 2020).

Pengaduan atau keluhan yang diberikan masyarakat atas pelayanan publik yang diterimanya tidak sesuai dapat disampaikan dengan cara baru. Jadi yang awalnya pengaduan hanya bisa disampaikan dengan cara konvensional seperti mendatangi secara langsung instansi pemerintahan, menelepon atau mengirim surat, saat ini cukup menuliskannya di platform secara daring/online (Wicaksono, 2020: 3).

Berangkat dari permasalahan yang kerap terjadi pada pengelola pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia yang belum dikelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara dengan alasan bukan kewenangannya. Oleh karena itu untuk mencapai visi dalam good governance maka perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Tujuannya, masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara nasional.

LAPOR atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang awalnya dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan (KSP). Kemudian berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Lapor telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Hasil dari penetapan tersebut merubah penyebutan Lapor menjadi SP4N-LAPOR. Ketentuan penetapan ini mengamanatkan agar seluruh Pemerintah Daerah yang telah menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi, terintegrasi dengan Lapor, baik pengaduan pelayanan publik antar instansi, lintas instansi, dari unit terbawah sampai dengan unit teratas. (KemenpanRB et al., 2016)

SP4N-LAPOR merupakan layanan pengaduan berbasis media sosial dan merupakan sarana interaktif yang mudah digunakan, terintegrasi, dan sempurna untuk mengirimkan permintaan, informasi, dan pengaduan ke layanan publik. (Septian, 2022) Kantor Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) ditunjuk untuk memimpin SP4N-LAPOR!. Terkait pelaksanaannya berada di bawah pengawasan langsung DISKOMINFO dan sesuai dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Sistem Pemerintahan Elektronik. (Silaban & Kristian, 2023) SP4N-LAPOR difungsikan sebagai layanan pengaduan publik yang bertujuan untuk menjadi saluran utama

penyampaian keinginan masyarakat dalam segala isu pelayanan publik. (Presiden et al., 2013)

Fitur yang tersedia pada aplikasi ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan, permintaan, dan informasi kepada pemerintah. SP4N-LAPOR telah menjalin hubungan dengan 34 kementerian, 96 lembaga, dan 493 pemerintah daerah di Indonesia (Azizah & Barnad, 2022) Pemerintah memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat, antara lain pembuatan KTP, pelayanan jalan, pelayanan kesehatan, pendidikan, dan pelayanan lainnya. (Khasanah et al., 2023)

Penanganan pengaduan yang efektif dan memberikan penyelesaian bagi masyarakat berkontribusi secara langsung terhadap perbaikan tata kelola pemerintahan yang baik dan memperkuat fungsi pelayanan publik. (Natary et al., 2023) Selain itu, pemantauan pelayanan publik melalui pengaduan dan masyarakat dapat mencegah tindakan korupsi, mengurangi kemungkinan terjadinya konflik dan membantu menciptakan rasa aman di lingkungan masyarakat. Sistem Manajemen Pengaduan Layanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR) didirikan untuk menerapkan "*no wrong door policy*" yang menjamin hak publik untuk meneruskan keluhan tentang apa saja dan segala sesuatu kepada penyedia layanan publik yang memiliki hak untuk mengekspresikan diri untuk menanganinya. (KemenpanRB et al., 2016)

Pentingnya e-government dalam administrasi publik sebagai salah satu perkembangan teknologi informasi sangat diakui. E-government dianggap sebagai

sarana yang efektif dan efisien untuk meningkatkan pelayanan publik. (Jaeger, 2003) Melalui pengenalan e-government, diharapkan efisiensi administrasi internal dapat ditingkatkan, tetapi tujuan utamanya adalah untuk memberikan layanan publik yang lebih baik, dengan biaya lebih rendah, atau dalam jumlah yang lebih besar (Wismansyah, 2023).

Kerangka ISSM (Information System Success Model) merupakan model acuan teoritis yang banyak digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. (Sapty Rahayu et al., 2018) Ketika menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dengan penyampaian informasi dan kemampuan pemecahan masalah aplikasi SP4N-LAPOR, kerangka ISSM dapat diterapkan untuk mengidentifikasi variabel kunci yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

William H. DeLone dan Ephraim R. McLean menyatakan bahwa ada 6 variabel yang akan mempengaruhi kesuksesan suatu sistem. 6 variabel itu adalah: 1) *Information Quality variable* atau variabel kualitas informasi membahas mengenai karakteristik dari output yang dihasilkan, contoh apakah informasi yang dihasilkan jelas, konsisten dan relevan. 2) *System Quality Variable* atau variabel kualitas sistem, akan membahas mengenai karakteristik dari sistem informasi yang digunakan, seperti *system flexibility*, *system reliability*, kemudahan dalam mempelajari dan menggunakan sistem. 3) *Service Quality Variable* atau variabel kualitas layanan akan membahas mengenai kualitas layanan yang diterima oleh pengguna dari sistem yang digunakan, contoh *responsiveness*, *accuracy*, dan *reliability of services*. 4) *Intentions to use Variable* atau variabel tingkat

penggunaan akan membahas mengenai tingkat dan cara yang dilakukan pengguna dalam memanfaatkan kemampuan sebuah sistem informasi, contoh tingkat jumlah penggunaan, tingkat keseringan penggunaan, dan tingkat kebutuhan penggunaan. 5) *User Acceptance Variable* atau variabel kepuasan pengguna akan membahas mengenai tanggapan dan kesan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh sistem, contoh *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)*. 6) *Net Benefit Variable* atau variabel keuntungan sistem akan membahas mengenai dampak, hasil dan manfaat yang diberikan sistem terhadap kebutuhan pengguna dan kesuksesan perusahaan, contoh pengambilan keputusan dan produktifitas yang lebih baik. (DeLone & McLean, 1992)

Information System Success Model (ISSM) merupakan salah satu model yang sangat berpengaruh dalam memprediksi dan menjelaskan keberhasilan suatu sistem. Model ini telah berhasil diterapkan dan diuji penerapannya dalam berbagai situasi yang berbeda, termasuk konteks budaya yang beragam, faktor kontrol yang berbeda seperti gender, serta dalam berbagai mata pelajaran seperti mahasiswa sarjana (AbdelKader & Sayed, 2022)

DeLone dan McLean mengusulkan model asli yang mencakup faktor-faktor individu yang mempengaruhi organisasi dan termasuk kualitas sistem dan kualitas informasi sebagai variabel utama untuk penggunaan dan kepuasan pengguna. (DeLone & McLean, 1992) Model Keberhasilan Sistem Informasi (ISSM) yang masih digunakan saat ini mencakup enam konstruksi yang saling terkait berikut yang menentukan keberhasilan ISSM. Terdapat tiga dimensi kualitas, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan yang

mempengaruhi keinginan pengguna untuk menggunakan sistem dan penerimaan pengguna yang menghasilkan manfaat bersih. Juga, aspek baru dari model ini adalah tautan umpan balik dari kegunaan online ke konstruksi durasi penggunaan dan kepuasan pengguna (AbdelKader & Sayed, 2022)

Pada penelitian sebelumnya peneliti telah melakukan penelitian terhadap Penerapan SP4N-LAPOR untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Informasi Publik (Studi Kasus di Indonesia) dengan hasil penelitian sebagai berikut, Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa penerapan SP4N-LAPOR telah mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang informasi dan pengaduan. Hal ini ditunjukkan dengan kemudahan penggunaan aplikasi SP4N LAPOR yang mendapat respon positif terhadap kemudahan akses sebesar 78,25%, respon cepat sebesar 72,79%, dan transparansi sebesar 71,79%, dimana jumlah komentar positif lebih banyak dibandingkan komentar negatif. Kedua, kepercayaan, berdasarkan keluhan, penyampaian aspirasi, dan permintaan aspirasi selalu meningkat selama 4 tahun terakhir. Yakni, pada tahun 2017 jumlah penggunanya sebanyak 661.905 orang, tahun 2018 sebanyak 766.237 orang, tahun 2019 sebanyak 953.921 orang, dan tahun 2020 sebanyak 1.145.944 orang pengguna. Hal ini menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap SP4N-LAPOR semakin meningkat dari tahun ke tahun. Ketiga, Keandalan Aplikasi SP4N LAPOR dilihat dari keakuratan admin pengelola dalam melayani dan merespon laporan pengaduan yang masuk pada aplikasi dan website, Selanjutnya fitur konten dan tampilan memudahkan masyarakat dalam memilih jenis laporan yang akan dibuat. Terakhir, dukungan masyarakat. (Wildhani et al., 2023)

SP4N-LAPOR menyediakan fitur yang berguna untuk melindungi kerahasiaan pengguna dan informasi pribadi saat meninjau proses pelaporan. Fitur yang disediakan adalah fitur anonim, rahasia, dan pelacakan ID. Kemudian hasil Word Cloud menunjukkan kata dominan yang muncul adalah Akses, Respon, dan Transparansi dan konfirmasi. Serta dukungan konten dan tampilannya memudahkan masyarakat memilih jenis laporan yang akan dibuat. Kedepannya Aplikasi SP4N-LAPOR diharapkan semakin dapat diandalkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang informasi dan pengaduan serta layanan aspirasi masyarakat. (Wildhani et al., 2023)

Maka pada penelitian ini penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang Kepuasan Pengguna Aplikasi SP4N-LAPOR di Kota Jambi. Pemerintah Kota Jambi dalam hal ini gencar melakukan sosialisasi SP4N-Lapor sebagai upaya meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemahaman admin dalam masing-masing OPD dalam merespon pengaduan masyarakat. Aplikasi ini dibangun dengan mempertimbangkan kondisi real dan sesuai kebutuhan masyarakat. Hingga saat ini Kesungguhan Pemerintah Kota Jambi dalam melaksanakan integrasi SP4N Lapor yang secara substansial untuk menunjang pelayanan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kota Jambi. Dalam hal ini perlu untuk mengetahui apakah kepuasan layanan tersebut sudah dapat diterima dengan baik oleh masyarakat atau sebaliknya. (Yahya & Setiyono, 2022)

Selain itu, belum ada pengukuran variabel faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan digital menggunakan aplikasi SP4N LAPOR di Kota

Jambi. Hingga saat ini belum diketahui apakah aplikasi tersebut memenuhi kepuasan pengguna atau tidak. Oleh karena itu, dari implementasi pelayanan publik aplikasi SP4N LAPOR di Kota Jambi, peneliti menyadari pentingnya mengukur tingkat kepuasan pengguna dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SP4N LAPOR. Penelitian ini menggunakan kerangka ISSM yang memperhitungkan faktor-faktor kontekstual yang berhubungan dengan organisasi dan pengguna. Dalam konteks aplikasi SP4N-Lapor di Kota Jambi, kerangka ISSM memungkinkan penelitian untuk mempertimbangkan variabel-variabel khusus yang relevan dengan kebutuhan dan karakteristik lokal. Elemen utama dalam ISSM adalah Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Niat Penggunaan/Penggunaan Aktual, Penerimaan Pengguna, dan Manfaat Bersih sebagai dasar evaluasi pelaksanaan pelayanan publik berbasis aplikasi. Penelitian menggunakan ISSM dapat membantu mengidentifikasi sejauh mana aplikasi SP4N-Lapor memenuhi standar kualitas sistem yang diharapkan oleh pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian, yaitu seberapa besar pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, Niat Penggunaan, Penerimaan Pengguna, dan Manfaat Bersih Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SP4N-LAPOR di Kota Jambi pada tahun 2023?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai

oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, Niat Penggunaan, Penerimaan Pengguna, dan Manfaat Bersih Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SP4N-LAPOR di Kota Jambi pada tahun 2023.

1.4 Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat mengubah wawasan dan pengetahuan, khususnya bagi penulis sendiri, selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan untuk masa depan dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya. Serta penelitian yang dilaksanakan dapat berguna untuk ilmu pemerintahan sesuai dengan ilmu yang dipelajari.

2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh penulis ini, diharapkan kedepannya dapat dijadikan sebagai sumbangan saran dan masukan untuk membenahan Aplikasi SP4N-LAPOR di Kota Jambi dalam menunjang kebutuhan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna Aplikasi SP4N-LAPOR demi terwujudnya efektivitas dan tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan e-government.