

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada BAB I penulis memaparkan beberapa sub-bab yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian tentang pengaruh kinerja, informasi, kontrol, efisiensi, dan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi sikoja di kota jambi era pandemic covid-19 tahun 2022. 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-bab selanjutnya peneliti membahas tujuan penelitian yaitu menyampaikan maksud dari dilakukannya penelitian, terakhir, peneliti membahas manfaat penelitian dengan maksud untuk mendeskripsikan manfaat secara teoritis dan manfaat praktis dari penelitian

### **1.1 Latar belakang**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendukung hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap

penerapan SIKOJA di Kota Jambi pada era pandemi COVID-19 tahun 2022 dipengaruhi oleh kinerja, informasi, Control, efisiensi, dan kualitas pelayanan. memeriksa bagaimana aplikasi digunakan selama epidemi COVID-19 penggunaan sumber daya Pemerintah dapat mengembangkan metode inovatif untuk mengoperasikan layanan informasi secara penuh ketika memiliki akses ke sumber daya teknologi informasi dan komunikasi.

Sebagai akibat dari pandemi COVID-19, dunia akan berada dalam keadaan darurat pada awal tahun 2020, yang akan mengakibatkan perubahan pada hukum nasional, terutama yang berkaitan dengan perlakuan terhadap penduduk (Lestari & Hamid, 2020). Pandemi COVID-19 telah memperjelas bahwa ini terkait dengan publikasi informasi yang tepat waktu, sehingga pemerintah harus menerapkan strategi yang dapat dipertahankan dengan tepat dalam pelaksanaannya (Allande-Cussó et al., 2021). Teknologi juga dapat membuat paradigma pemerintahan dan pelayanan publik lebih fleksibel dan transparan dari sebelumnya, yang akan berdampak negatif pada budaya organisasi dan kecepatan transformasi pemerintahan, khususnya di era pasca-apokaliptik.

COVID-19 (Razak et al., 2021). Selain itu, pandemi COVID-19 telah berkontribusi pada penurunan jumlah permintaan layanan publik yang mulus dan tepat waktu, dengan yang paling mendesak adalah kebutuhan akan fasilitas perawatan kesehatan dan fasilitas industri yang telah ditutup. Akibatnya, langkah-langkah harus diambil untuk memulai kembali operasi normal dan memberikan layanan publik terbaik kepada publik selama krisis pandemi COVID-19 (Leelavathy & Nithya, 2021).

Kegiatan yang berkaitan dengan kesejahteraan manusia selama pandemi COVID-19 di berbagai sektor pelayanan publik terus berubah seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. (Sherissa & Anza, 2022). Dengan maraknya kemajuan teknologi dan pandemi, sektor pelayanan publik yang disediakan pemerintah juga mengalami bahaya. COVID-19(Denny Nazaria Rifani, 2021). Menerapkan efisiensi pelayanan publik membutuhkan perubahan cara warga negara dan pemerintah yang bertikai berinteraksi (Hanafi & Tunggadewi, 2019). Efisiensi dalam pelayanan publik dilaksanakan melalui perubahan cara warga dan pejabat pemerintah berinteraksi. (Al Vayed dkk., 2023).

Menerapkan efisiensi dalam pelayanan publik membutuhkan perubahan cara berinteraksi warga dan pejabat pemerintah (Djabbari et al., 2021). Media yang digunakan dalam implementasi eGovernment ini dapat berupa aplikasi yang memanfaatkan layanan web (Wardani, 2019). Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan publik saat ini mencerminkan realitas bahwa Indonesia saat ini sedang mengalami Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) yang tiba di Tanah Air pada awal tahun 2020 dan telah menyebabkan kerusakan signifikan pada taraf hidup bangsa ( R. Lauma, S. Pangemanan, 2019). Untuk memperbaiki situasi, pemerintah telah memutuskan untuk mempertahankan status quo dengan mengumumkan penerapan Kedaruratan Kedaruratan Masyarakat Presiden No. 11 Covid-19 hingga 2020. In untuk memperbaiki situasi, Pemerintah menggunakan Pesan Presiden No. 11 tahun 2020 tentang Phase-Out Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Covid-19 untuk memperbarui status kesehatan penduduk. (Mahardhani, 2022).

Saat ini, banyak masyarakat di Indonesia yang berhak atas pelayanan yang ditawarkan oleh lembaga lembaga yang ada di

sana tidak mendapatkan bantuan yang memadai selama masa kegaduhan (Haqie et al., 2020). Diambil dari [mediaindonesia.com](http://mediaindonesia.com) OMBUDSMAN Republik Indonesia (ORI) menegaskan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan pemerintah saat ini sedang memburuk. (Ramadhan, 2019). Selain itu, ada beberapa isu dan insiden yang terjadi dalam wacana publik Indonesia akibat pandemi. COVID-19 (Karim & Wahyu, 2020).

Karena itu, sistem notifikasi publik bagi pejabat pemerintah perlu ditingkatkan lebih jauh lagi (Afrida Ariyani, 2021). Pemerintah daerah dituntut untuk waspada dalam rangka melaksanakan pelayanan publik sebaik mungkin dengan standar tinggi secara konsisten (Assobarry et al., 2021). Namun, menurut hasil pengajuan dari Ombudsman.com di TEMPO.CO, Jakarta, pernyataan tersebut di atas masih belum berjalan efektif. Selasa, 30 Juli 2020- Ninik Rahayu, ombudsman, menyatakan bahwa pemerintah daerah adalah lembaga yang paling banyak dikeluhkan masyarakat umum terkait pengaduan masyarakat. (Natalea & Christiani, 2019). Ada beberapa pengumuman layanan publik yang diberitakan oleh media nasional, tidak hanya di Pemerintah Kota

Jambi (Karim & Wahyu, 2020). Pemerintah Kota Jambi saat ini sedang melanjutkan kiprahnya untuk perbaikan terkait pendidikan masyarakat, baik secara konvensional maupun elektronik (EService Quality) (Wisanggeni et al., 2020)

Pemerintah kota jambi berfungsi sebagai penyedia layanan utama bagi masyarakat selama pandemi COVID-19, selain menyarankan pemerintah untuk mengubah sistem pemberian layanan publik tradisionalnya menjadi sistem yang berbasis teknologi atau elektronik. (Saryoko dkk., 2016). Pemerintah kota jambi berfungsi sebagai penyedia layanan utama bagi masyarakat selama pandemi COVID-19, serta kekuatan pendorong di balik transisi sistem pemberian layanan publik pemerintah daerah dari yang konvensional ke yang berbasis teknologi atau elektroniku (Natalea & Christiani, 2019). Terlepas dari situasi saat ini, sejumlah negara di seluruh dunia sudah mulai menggunakan TIK untuk memfasilitasi kebutuhan masyarakat akan diseminasi informasi (Muhartono, 2020). Sebagai contoh, negara Singapura telah meluncurkan aplikasi NZZ COVID Tracer, yang berfungsi sebagai catatan tempat-tempat di mana penduduk Singapura telah

mengunjungi di masa lalu dan dirancang untuk memudahkan pengguna menemukan tempat-tempat tersebut, melindungi privasi mereka, dan mengelola data pribadi mereka (Yang dkk., 2021).

Di Indonesia, implementasi smart government telah mengalami kemajuan hingga saat ini sedang dibahas sebagai solusi bagi Pemerintah Jambi dalam memberikan pelayanan informasi kepada aparat perang sehingga dapat mengelola pelayanan informasi publik secara efektif dan memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era COVID-19 (Chan, 2020). Aplikasi paling inovatif yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi bernama SIKOJA, yang merupakan singkatan dari System Informasi Kota Jambi. Diluncurkan pada 30 Juli lalu dan bertujuan untuk menciptakan smart city di Kota Jambi yang sesuai. (Pakpahan dkk., 2022). Pengelolaan aplikasi Sikoja tertuang dalam dokumen "Keputusan Kadis Kominfo Kota Jambi Tahun 2020 Tentang Tim Pengelola Aplikasi Sikoja Pemerintah Kota Jambi Tahun 2020".

Di era wabah COVID-19, SIKOJA telah menjadi jawaban pemerintah untuk mengatasi kebiasaan masyarakat baru dengan

mempromosikan kebiasaan baru, juga dikenal sebagai bekerja dari rumah (WFH) atau pembelajaran jarak jauh (Muafani, 2021). SIKOJA dirilis pada 29 Juli 2019, dan telah menerima lebih dari 1.832 unduhan dari Google Play Store. Tujuannya adalah untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat umum terhadap layanan publik dan sosialisasi Pemerintah. (Hafizoh Yuelsa Bela, 2019). Teknologi informasi dan komunikasi berbasis aplikasi SIKOJA sedang diterapkan sehingga dapat memfasilitasi sosialisasi masyarakat kepada masyarakat, memfasilitasi pelaksanaan inisiatif sosialisasi pemerintah, dan menyediakan informasi terkini di Kota Jambi.i (Riyadi et al., 2020). Ada beberapa layanan yang tersedia melalui aplikasi SIKOJA, antara lain daftar lengkap website penting pemerintah untuk wilayah Jambi, harga cuaca, asuransi perizinan, informasi kesehatan untuk masyarakat umum, live CCTV, bahkan peninggian berbagai lokasi untuk tempat ibadah, sekolah, dan tempat ibadah, di antara banyak layanan lainnya (Azwar, 2020).

Untuk memahami tingkat keterlibatan masyarakat yang diperlukan saat menggunakan aplikasi SIKOJA, diperlukan proses



yang melibatkan evaluasi fungsi sistem menggunakan kerangka PIECES. (Supriyatna, 2015b). PIECES adalah metode kerja yang digunakan untuk menentukan apakah suatu variabel sedang digunakan dan apakah sistem informasi tersebut berkualitas tinggi untuk memberikan dukungan (Kinanti et al., 2021). Metode ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah masyarakat umum menggunakan layanan pendukung aplikasi SIKOJA yang relevan. (Paryanti, 2018). Dengan pendekatan ini, tujuannya adalah untuk menemukan informasi baru yang dapat menjadi batu loncatan dalam mengembangkan sistem aplikasi SIKOJA sehingga menjadi lebih efektif secara keseluruhan. (Nurbojatmiko dkk., 2019).

Menurut informasi tentang institusi yang ada di Indonesia, ada banyak dari mereka yang belum memberikan perawatan yang memadai selama pandemi. (Yasir dkk., 2020). Untuk mengatasi masalah ini, yang melibatkan penyediaan akses ke sumber daya publik dan informasi kepada masyarakat umum, aplikasi yang memudahkan akses sumber daya publik dan informasi, seperti SIKOJA, dikembangkan. (Saryana, 2020). Setelah melihat hasil aplikasi tersebut, peneliti tertarik untuk mempelajari lebih lanjut

tentang bagaimana meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat umum saat menggunakan aplikasi sikoja di Kota Jambi selama pandemi COVID-19 tahun 2022 (Arifin, 2020).

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian, yaitu seberapa besar pengaruh kinerja, informasi, control, efesiensi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi SIKOJA di KOTA JAMBI era pandemic COVID-19 tahun 2022?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu menjelaskan tingkat pengaruh kinerja, informasi, kontrol, efesiensi, dan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi sikoja di Kota Jambi era pandemic COVID-19 tahun 2022.

## **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 pembenahan aplikasi SIKOJA dalam menunjang kebutuhan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna Aplikasi SIKOJA supaya terwujudnya efektifitas dan tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan public berbasis e-government.