

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pesat perkembangan yang dialami oleh teknologi memberikan kemudahan bagaimana setiap individu, organisasi, dan pemerintahan beroperasi. Menurut Joko Tri Nugraha (2018) manfaat dari perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) bagi pemerintahan adalah dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik yang berbasis *good governance*. Salah satu perkembangan TIK bagi pemerintahan adalah pelayanan publik berbasis teknologi. Bentuk dari implementasi pelayanan publik berbasis teknologi adalah *e-government*. Dalam menerapkan *e-government*, memberikan pelayanan yang lebih baik untuk masyarakat maka diperlukan teknologi informasi berbasis komputer (Nugraha, 2018). Dengan menggunakan media berbasis komputer dapat menyajikan informasi dan data-data terkait penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sebagai bentuk transparansi dalam pelayanan publik (Sandi, Nazaki, & Putri, 2017). Hartono dalam Nugraha (2018) mendefinisikan *e-government* sebagai sistem pemerintahan yang memanfaatkan ICT (*Information, Communication and Technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta stafnya yang bertujuan untuk mencapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat. Diperlukan kesiapan sumber daya manusia, kebijakan, anggaran dana serta sarana dan prasana dalam menyelenggarakan *e-government* (Nugraha, 2018).

Salah satu implementasi dari *e-government* adalah dengan adanya *website* milik pemerintah daerah yang menjadi salah satu akses untuk masyarakat berinteraksi dengan pemerintah (Budiman, 2018). Website sebagai alat yang dipakai pemerintah daerah merupakan muara dari seluruh kekayaan informasi untuk digunakan sebagai penunjang pengembangan dan pelaksanaan *e-government* (Yunita & Aprianto, 2018). Dalam menciptakan sebuah *website* diperlukan teknologi informasi komunikasi untuk membuat bentuk penyajian informasi yang menarik. Dengan adanya *website* resmi pemerintah daerah, masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan pemerintah daerah secara mudah dan bisa dibuka kapan saja. Saat ini hampir semua pemerintah daerah memiliki website resmi, termasuk Kota Batam. Isi dari situs web

terdapat informasi berupa artikel berita dan terdapat 53 aplikasi layanan publik yang dimiliki oleh Batam seperti pengaduan online dan perizinan online. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi diharapkan masyarakat lebih merasa terbantu oleh perubahan pelayanan publik yang lebih mudah diakses kapan saja.

Salah satu aplikasi yang terkenal di Kota Batam adalah Apekesah. Aplikasi Apekesah sudah dirancang sejak tahun 2017 dan dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kota Batam. Wakil Walikota Batam merilis aplikasi Apekesah yang mempraktikkan aplikasi *e-government*, dan memberikan layanan cepat, tepat dan tuntas mengelola aduan masyarakat Kota Batam secara online. Aplikasi ini dirancang khusus sebagai layanan pengaduan masyarakat untuk mempererat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat Kota Batam (Sandi et al., 2017). Aplikasi Layanan Apekesah adalah sebuah layanan online yang melibatkan partisipasi publik untuk menampung aspirasi, pengaduan dan informasi dari dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk menyuarakan aduan dari masyarakat kepada pemerintah terkait layanan publik atau suatu kejadian yang sedang terjadi di wilayah Kota Batam. Aplikasi ini berdasarkan Peraturan Walikota Batam Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Layanan Aduan Masyarakat Menggunakan Sistem Elektronik yang memuat alur dan SOP layanan aplikasi “Apekesah” tersebut. Alur kerja Apekesah dapat dilihat dari Gambar 1.1. dibawah ini.

Gambar 1.1. Alur Kerja Layanan Apekesah



Sumber: apekesah.batam.go.id

Berdasarkan penelitian sebelumnya, kendala dari berjalannya layanan secara online adalah kurangnya peminat terhadap layanan ini berdasarkan dari jumlah masyarakat yang mengunduh melalui *playstore* (Sandi et al., 2017). Selain itu, masalah yang dihadapi adalah lambatnya respon dari admin terhadap aduan yang diajukan sehingga beberapa pengguna menjadi malas menggunakan aplikasi Apekesah. Ada juga yang terganggu dengan kendala *bug* yang ada seperti halaman awal tidak termuat padahal koneksi internet lancar dan pada beberapa platform *smartphone* tidak bisa beroperasi dengan lancar seperti *smartphone* tipe lama yang memiliki sistem operasi versi lama karena tidak semua masyarakat mampu membeli *smartphone* versi baru. Selain itu, berdasarkan hasil penelitian (Purwanto et al., 2019) terdapat beberapa kendala yang dialami oleh aplikasi Apekesah seperti pengguna aplikasi tidak dapat melakukan *reset password* jika lupa dengan *password* yang sebelumnya dipakai karena tidak adanya fitur untuk mengganti *password* sehingga pengguna harus membuat akun baru. Selain itu, pengguna sukar menemukan tombol login pada website Apekesah dan lambatnya respon admin terhadap aduan dari pengguna.

Di kota Tangerang, salah satu aplikasi yang dimiliki adalah Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPINTER). Berdasarkan penelitian sebelumnya, tingkat kepuasan pelanggan dari aplikasi tersebut sebanyak 75 persen sesuai dengan kriteria yang ada. Kendala yang didapat dari pelayanan ini adalah belum adanya aplikasi android sehingga hanya dapat diakses melalui website pemerintah dan masih terjadinya *error* jika terlalu banyak orang yang memuat website tersebut (Rosalinda, 2019). Dalam penelitian Joko Tri Nugraha (2018) dalam memanfaatkan teknologi masih kurangnya pengetahuan pegawai dalam menggunakan teknologi sekarang sehingga perlunya diklat IT sehingga dapat menerapkan *e-government* secara optimal. Karena kurangnya kreatifitas dalam website menyebabkan masyarakat tidak tertarik untuk menggunakan website. Dari penelitian Ariessa Purwidyasari dan Muchammad Syafruddin (2017) dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat meliputi dari berbagai faktor yaitu, keamanan dan kerahasiaan, kepercayaan, kemudahan akses, pengertian atas pelayanan publik, dan kualitas pelayanan publik. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang diteliti memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan *e-government*, namun dari faktor keamanan dan kerahasiaan serta pengertian atas pelayanan publik masih terdapat masalah.

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dilihat bahwa dalam penerapan layanan *e-government*, masih terdapat banyak masalah yang harus dihadapi demi tercapainya pelayanan publik secara *online* yang baik. Maka dari itu, penulis ingin mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Apekesah sehingga bisa mengetahui kelebihan dan kekurangan dari aplikasi tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat pengguna aplikasi layanan Pemerintah Daerah Kota Batam tahun 2020?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Apekesah tahun 2020?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Menjelaskan kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Apekesah Pemerintah Daerah Kota Batam Tahun 2020.
2. Menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Apekesah Pemerintah Daerah Kota Batam Tahun 2020.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
Memberi masukan pada pengembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya kajian tentang kepuasan masyarakat pengguna aplikasi layanan Pemerintah Daerah.
2. Manfaat Praktis
Penelitian ini memberikan informasi dan masukan kepada Pemerintah Daerah Kota Batam terkait kepuasan masyarakat terhadap aplikasi layanan Pemerintah Daerah.

1.5. Tinjauan Pustaka

Studi-studi terdahulu yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat pengguna aplikasi daerah dapat dipetakan/dikategorikan/diklasifikasikan (taksonomi) sebagai berikut:

Betherix Christin C.S (2018) meneliti dengan metode kuantitatif tentang analisa kepuasan masyarakat pengguna terhadap layanan aplikasi Pemerintah Kota Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat Kota Manado terhadap layanan aplikasi pemerintah dinyatakan sudah baik dengan melihat dari faktor bukti kualitas pelayanan, keterandalan pelayanan, daya tanggap pelayanan dan jaminan pelayanan.

Purwidyasari dan Syafruddin (2017) meneliti dengan metode kuantitatif tentang kepuasan pengguna terhadap layanan *e-government* di Blitar pada tahun 2017. Hasil penelitian menyatakan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi faktor keamanan dan kerahasiaan, kepercayaan, kemudahan akses, dan kualitas layanan.

Nursudi & Sudarno (2013) meneliti dengan metode kuantitatif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas aplikasi, kualitas informasi, sumber daya manusia, dukungan manajemen dan pelayanan KPPN.

Saputra (2017) meneliti dengan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) tentang kepuasan pengguna terhadap pelayanan publik *e-commerce* di provinsi Yogyakarta dan Jawa Tengah tahun 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi isi, akurasi, format, kemudahan, dan ketepatan waktu. Dari penelitian Iswahyudi, Nasiruddin, dan Darmawan (2019) tentang kepuasan pengguna sistem informasi E-KTP Kabupaten Pamekasan tahun 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh isi (*content*), akurasi (*accurary*), format (*format*), kemudahan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Ahmad Izudin (2019) meneliti dengan metode kuantitatif tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Dari penelitian Alamsyah dan Rudy Handoko (2017) menyimpulkan bahwa dalam mengukur kepuasan masyarakat terdapat sembilan aspek yakni persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif;

produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan sarana prasarana.

Arif Zainudin dan Sri Sutjiarni (2016) meneliti dengan metode gabungan (*mixed methods*) tentang analisis indeks kepuasan masyarakat badan pelayanan perizinan terpadu Kota Tegal. Penelitian yang dilakukan oleh Arif dan Sri dalam mengukur kepuasan masyarakat sama seperti penelitian terdahulu yaitu melalui sembilan aspek yang hasilnya terdapat empat aspek mendapat nilai mutu pelayanan sangat baik yaitu waktu pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, dan biaya/tarif pelayanan. Sedangkan beberapa aspek lainnya termasuk mutu pelayanan baik adalah persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Bambang Irawan (2017) menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Ratri Nur Kholifah dan Budi Setiyono (2018) meneliti dengan metode kuantitatif tentang survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan e-ktip di Kecamatan Tembalang Kota Semarang. Dalam mengukur kepuasan masyarakat peneliti menggunakan sembilan faktor yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana. Penelitian yang dilakukan oleh Bhakti Nur Avianto (2018) dengan metode deskriptif kuantitatif melakukan hal yang sama dengan penelitian sebelumnya dalam mengukur kepuasan masyarakat dengan menggunakan sembilan aspek yakni, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan.

Namun demikian, banyak penelitian terdahulu sudah mengungkap beberapa faktor berbeda yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terkait kualitas pelayanan, kualitas informasi, dan daya tanggap pelayanan. Padahal di era modern sekarang ini pemerintahan di Indonesia telah menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Hal ini berarti ada gap atau kesenjangan ilmu pengetahuan di dalam penelitian mengenai kepercayaan publik terhadap

pemerintah. Penelitian ini mengisi kekosongan pengetahuan itu dengan cara melengkapi penelitian-penelitian terdahulu dengan variabel penerapan *e-government* yang berkemungkinan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

1.6. Kerangka Teoritik

1.6.1. Kepuasan Pengguna

Menurut Gopikrishnan dan Paul (2017) kepuasan adalah evaluasi subjektif dari kinerja produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna atau pelanggan. Kepuasan adalah ukuran perbedaan antara kinerja aktual dan yang diharapkan dari produk atau produk dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dari perspektif pengguna. Oliver dalam Purwidayarsi & Syafruddin (2017) mengatakan bahwa kepuasan berhubungan dengan kualitas pelayanan yang mencakup dimensi perilaku yang terbuat dari pengalaman, dan dimensi mental yang didapatkan dari peningkatan sikap. Berdasarkan PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017, kepuasan pelayanan merupakan hasil pendapat atau penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang akan diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik (Larono, 2020). Menurut Applegate dalam Mardis, Hasyim, & Arhma (2020) kepuasan pengguna adalah reaksi pribadi, emosional seseorang terhadap layanan atau produk pelayanan.

Menurut Richard Lekader dalam Mardis, Hasyim, & Arhma (2020) mendefinisikan bahwa kepuasan adalah fenomena linguistik, pernyataan baik secara lisan atau tulisan dari pengguna. Selain itu, kepuasan pengguna adalah pengalaman menyeluruh dalam menggunakan layanan yang diberikan oleh organisasi lalu pengguna mengutarakannya sebagai kepuasan. Menurut Devianto dan Dwiasnati (2018) kepuasan pengguna adalah salah satu faktor penting yang dapat menentukan keberhasilan dari suatu badan usaha sebab masyarakat merupakan pengguna dari produk yang dihasilkan. Menurut Doll dan Torkzadeh dalam Setyoningrum (2020) menjelaskan bahwa dalam mengukur kepuasan pengguna terdapat lima indikator yang dapat dijadikan sebagai acuan, yakni:

1. *Content* (isi)

Indikator ini meninjau dari isi suatu sistem informasi. Di dalam isi harus terdapat informasi yang terbaru dan lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. *Accuracy* (keakuratan)

Indikator ini meninjau dari keakuratan sistem dalam mengolah input dan memberikan sebuah informasi.

3. *Format* (format)

Indikator ini meninjau dari penilaian bentuk dan estetika dari antarmuka sistem.

4. *Ease of Use* (kemudahan dalam menggunakan sistem).

Indikator ini meninjau dari seberapa mudah proses penggunaan sistem yang mencakup keseluruhan proses dari awal sampai akhir.

5. *Timeliness* (ketepatan waktu)

Indikator ini meninjau dari ketepatan waktu dalam menyajikan atau menyediakan informasi kepada pengguna.

1.6.2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Rosana Mia Agusty (2020) menjelaskan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang sudah diatur. Hasil dari produk spesifikasi jenis pelayanan adalah produk pelayanan. Pemerintah mengeluarkan standar pelayanan dengan harapan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan juga berkaitan dengan regulasi atau peraturan yang berlaku (Nesimnasi et al., 2019).

1.6.3. Kompetensi pelaksana

Zainudin dan Sutjiatmi (2016) mendefinisikan kompetensi pelaksana bahwa pelaksana harus memiliki kemampuan dalam hal seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Sedangkan Armstrong dan Baron dalam Jannah et al. (2015) mendefinisikan kompetensi sebagai dimensi perilaku yang berada dibelakang kinerja kompeten. Sering disebut kompetensi perilaku karena bermaksud untuk menggambarkan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya dengan baik. Menurut Wibowo (2014:324) kompetensi adalah kepemilikan kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan pekerjaan atau tugas yang berdasar atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap yang dituntut oleh sebuah pekerjaan. Terdapat lima tipe dalam karakteristik kompetensi yaitu motif, karakteristik pribadi, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan (Spencer dan Spencer dalam Jannah et al., 2015).

Kompetensi yang dimiliki oleh petugas menjadi salah satu kunci untuk keberhasilan organisasi publik. Maka dari itu, petugas layanan diharapkan memiliki kualitas yang memadai karena berpengaruh terhadap kinerja yang dilakukan (Prasetia, 2019). Dalam menjalankan tugasnya untuk menjadi petugas pelayanan publik yang baik, petugas diharapkan memiliki

pengembangan kompetensi, yaitu kompetensi teknis yang diukur dari tingkat dan spesialisasi pendidikan, pelatihan teknis fungsional dan pengalaman bekerja secara teknis, kompetensi manajerial yang diukur dari tingkat pendidikan, pelatihan struktural atau manajemen dan pengalaman kepemimpinan, dan kompetensi sosial kultural yang diukur dari pengalaman kerja berkaitan dengan masyarakat majemuk dalam hal agama, suku dan budaya sehingga memiliki wawasan kebangsaan (Prasetia, 2019).

1.6.4. Perilaku Pelaksana

Menurut Avianto (2018) perilaku pelaksana merupakan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Salah satu faktor untuk mencapai optimalnya pelayanan publik adalah dari para petugasnya yang mengatur jalannya pelayanan tersebut. Dalam memberikan layanan diperlukan pelaksana layanan yang kompeten serta tanggap dan terampil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perilaku pelaksana pelayanan publik berbanding lurus dengan perilaku baik pelaksananya (Saputra, 2016).

Perlu adanya kode etik bagi pelaksana pelayanan yang berkerja agar sesuai dengan aturan dalam berperilaku ketika melayani masyarakat. Kode etik petugas pelayanan publik diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 Tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil. Dalam kode etik tersebut, terdapat aturan terkait ketentuan sanksi (*punishment*) dan penghargaan (*reward*) bagi pelaksana pelayanan. Selain itu, terdapat penilaian bagi pelaksana pelayanan dalam penggunaan seragam dan pemakaian atribut selama melaksanakan tugasnya sebagai bagian dari budaya pelayanan. Selain itu, di dalam jurnal Saputra & Utami (2017) memberitahukan bahwa tindakan yang baik tercermin dari sikap yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan, yaitu:

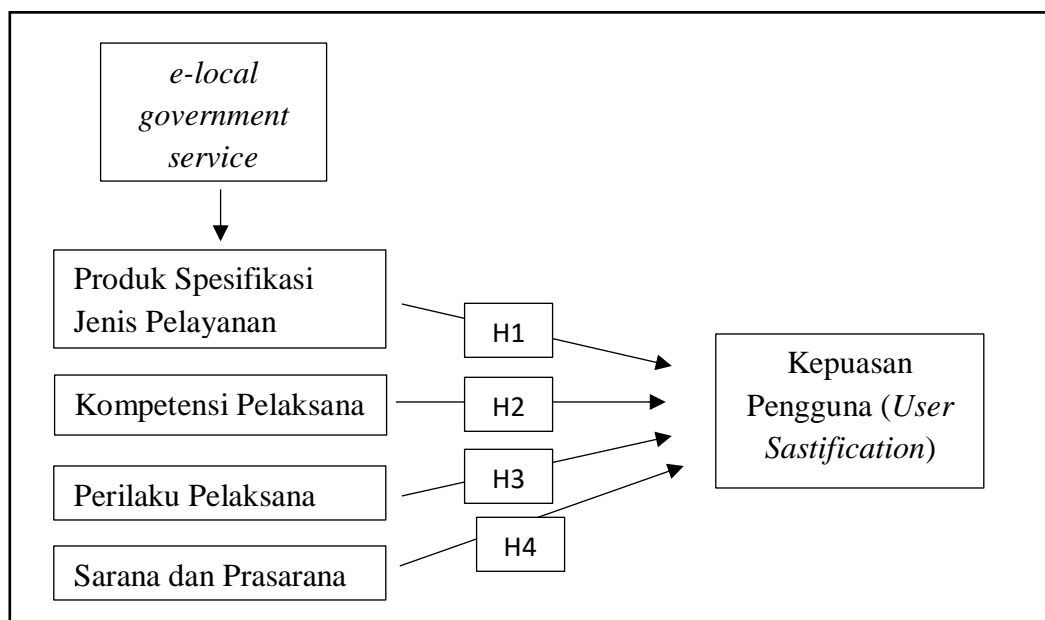
1. Bersikap adil dan tidak diskriminatif.
2. Bersikap teliti.
3. Memiliki sikap yang santun dan ramah.
4. Harus tegas, andal dan tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut.
5. Bersikap profesional dalam melayani masyarakat.
6. Mempermudah layanan.
7. Tidak memberikan informasi yang dapat menyesatkan masyarakat dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.

8. Tidak menyelewengkan informasi jabatan dan wewenang yang dimiliki.
9. Sesuai dengan kepantasan.
10. Mengikuti prosedur yang ada.

1.6.5. Sarana dan Prasarana

Kholifah dan Setiyono (2018) mendefinisikan bahwa sarana adalah suatu alat yang dapat dipakai dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana merupakan suatu alat yang menjadi penunjang utama terselenggaranya suatu proses dari perusahaan atau instansi pemerintahan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak seperti komputer dan mesin dan prasarana untuk benda yang tidak dapat bergerak seperti gedung. Dalam mengimplementasikan *e-government* juga memerlukan sarana dan prasarana. Demi lancarnya proses implementasi *e-government* sarana dan prasarana perlu diperhatikan khusus agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai (Tryanti & Frinaldi, 2019).

Gambar 1. Kerangka Teoritik



1.7. Hipotesa Penelitian

H1: Produk spesifikasi jenis layanan mempengaruhi kepuasan pengguna secara positif dan signifikan.

H2: Kompetensi pelaksana mempengaruhi kepuasan pengguna secara positif dan signifikan.

H3: Perilaku pelaksana mempengaruhi kepuasan pengguna secara positif dan signifikan.

H4: Sarana dan prasarana mempengaruhi kepuasan pengguna secara positif dan signifikan.

1.8. Definisi Konseptual

1.8.1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang sudah diatur.

1.8.2. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah pelaksana harus memiliki kemampuan dalam hal seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

1.8.3. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana merupakan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan.

1.8.4. Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan suatu alat yang dapat dipakai dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana merupakan suatu alat yang menjadi penunjang utama terselenggaranya suatu proses seperti usaha, pembangunan, dan proyek.

1.8.5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya, yang

dimana kepuasan merupakan evaluasi subjektif dari kinerja produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna atau pelanggan.

1.9. Definisi Operasional

Tabel 1. Definisi Operasional

Variabel	Indikator
Kepuasan Pengguna	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan sesuai kebutuhan2. Informasi data yang akurat3. Harapan dapat terpenuhi
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Kejelasan produk pelayanan2. Hasil pelayanan sesuai ketentuan3. Kebijakan produk pelayanan
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas mampu memberikan informasi yang mudah dipahami2. Kemampuan petugas dalam melayani pengguna3. Petugas melayani pengguna secara menyeluruh
Perilaku Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas ramah dalam memberikan pelayanan2. Petugas mampu memenuhi keinginan pengguna layanan3. Petugas mampu menghargai semua pengguna layanan
Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Sarana yang memadai2. Fasilitas yang memadai3. Fitur aplikasi lengkap

1.10. Metode Penelitian

1.10.1. Jenis Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi layanan pemerintah daerah dan faktor-faktor yang mempengaruhi. Penulis disini menggunakan desain metode penelitian kuantitatif. Sugiyono (2015) menjelaskan bahwa metode kuantitatif memiliki tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang dibuat peneliti. Penelitian kuantitatif memuat banyak angka-angka mulai dari pengumpulan, pengolahan, serta hasil yang didominasi angka. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan desain metode survei. Metode penelitian survei digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data informasi tentang populasi yang besar dengan menggunakan sampel yang relatif lebih kecil. Penelitian ini menggunakan metode survei untuk mendapatkan data primer mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi pemerintah. Penelitian ini menggunakan kuesioner terstruktur sebagai instrumen penelitian untuk pengumpulan data primer.

1.10.2. Lokasi Penelitian dan Target Responden

Penelitian ini mengambil warga negara sebagai responden. Mereka berada di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau. Wilayah tersebut diambil karena sebagai salah satu kota di Indonesia yang sudah menerapkan pelayanan berbasis elektronik dan Kota Batam pernah mendapatkan penghargaan salah satu kota menuju cerdas (*smart city*) dan penulis ingin melihat tingkat kepuasan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi terkait pelayanan publik yang berupa layanan aduan di Kota Batam. Responden sasaran penelitian ini adalah warga Kota Batam yang menggunakan layanan *e-government* yaitu aplikasi pengaduan yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Batam yaitu Apekesah.

1.10.3. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) jenis data yakni primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari narasumber atau responden yang menjadi sasaran dalam penelitian ini. Data primer diperoleh melalui teknik kuesioner yang disebarakan kepada responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini (Hasibuan, 2007). Selain itu, data

primer juga diperoleh melalui wawancara terhadap beberapa narasumber yang terlibat dalam penerapan penggunaan aplikasi Apekesah di Kota Batam.

Data sekunder digunakan untuk melengkapi data primer yang telah diperoleh, dan sebagai pedoman peneliti dalam memformulasikan alat penelitian yakni daftar pertanyaan wawancara dan lembar kuesioner serta sebagai alat pendukung analisis dalam BAB selanjutnya. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berita, catatan, dan data-data sekunder lainnya yang relevan dan dibutuhkan dalam penelitian ini.

1.10.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah sebuah cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh fakta mengenai variabel yang diteliti. Selanjutnya, untuk mengungkap fakta aktual tersebut peneliti menggunakan kuesioner dan wawancara.

1. Kuesioner

Metode pengumpulan data studi ini menggunakan pertanyaan-pertanyaan survei kuantitatif yang dikembangkan dari indikator-indikator dari variabel. Kuesioner ini adalah kuesioner tertutup dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk menentukan pendapat responden, yaitu 1 sangat tidak setuju, 2 tidak setuju, 3 netral, 4 setuju, dan 5 sangat setuju. Peneliti membagikan kuesioner secara online kepada warga Kota Batam, dan setelah data terkumpul akan diolah dengan menggunakan SEM-PLS.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2015) wawancara adalah teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan agar mengetahui permasalahan yang harus diteliti dan hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Pada penelitian ini, penulis akan mewawancarai beberapa perwakilan dari Dinas Kominfo dan pengguna aplikasi Apekesah terkait dengan pengaruh produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana, dan sarana dan prasarana terhadap kepuasan pengguna. Dokumentasi merupakan pelengkap dari metode wawancara yang berupa studi kepustakaan, yakni mengumpulkan data-data yang ada pada buku-buku, jurnal-jurnal, dokumen yang berisikan peraturan-peraturan hukum, dan teori para ahli yang berkaitan dengan topik penelitian.

1.10.5. Populasi dan Sampling

1. Populasi

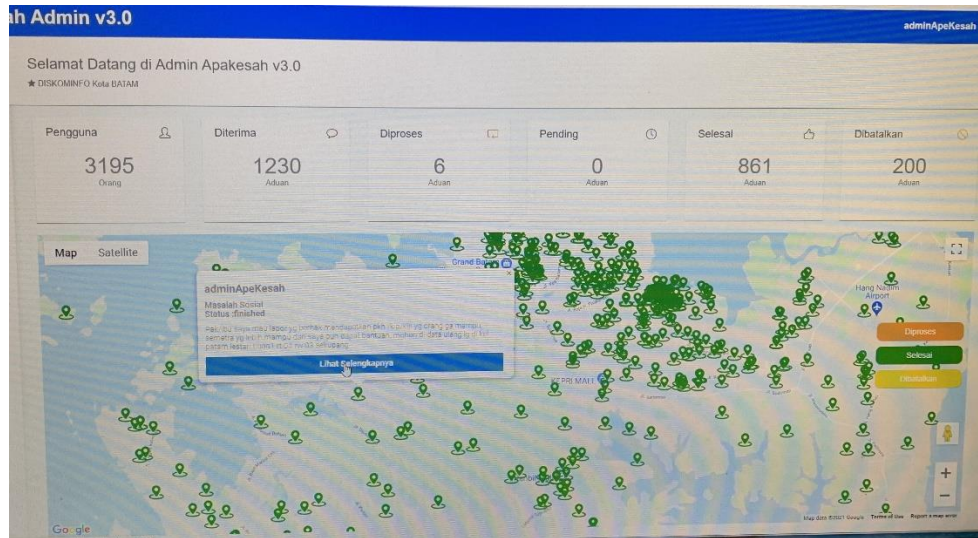
Menurut Suharyadi dan Purwanto dalam Mardis, Hasyim, & Arhma (2020) populasi merupakan gabungan dari semua kemungkinan orang-orang, benda, dan ukuran lain, yang menjadi tujuan perhatian atau kumpulan seluruh objek yang menjadi perhatian. Selain itu, menurut Sudjana dalam Hanum (2020) mendefinisikan bahwa populasi merupakan keseluruhan nilai yang memungkinkan, hasil yang menghitung ataupun pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif tentang karakteristik tertentu dari seluruh anggota kelompok yang menyeluruh dan jelas yang hendak mempelajari sifat-sifatnya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kota Batam yang menggunakan *e-government*. Berdasarkan data Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam tahun 2021, populasi warga yang menggunakan layanan *e-government* aplikasi Apekesah sebanyak 3.195 orang.

2. Sampel

Menurut Sukardi dalam Hanum (2020) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang dipilih untuk sumber data. Menurut Lisa Harrison (2016) sampel yaitu karakter yang memungkinkan kita untuk memerinci populasi menjadi kelompok yang lebih kecil. Dan menurut Edi Riadi (2016) sampel adalah bagian dari anggota atau elemen dari populasi yang mewakili karakteristik populasi tersebut. Berdasarkan rumus Slovin [$n = N / (1 + Ne^2)$], dengan taraf signifikan 10%, dimana populasi memiliki karakteristik populasi yang sama.

Gambar 1.10.5

Jumlah Pengguna Aplikasi Apekesah 2021



Sumber: Dinas Kominfo Kota Batam

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 3.195 pengguna aplikasi Apekesah Kota Batam, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dengan hasil perhitungan yang dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka dilakukan perhitungan sebagai berikut untuk dapat menentukan sampel:

$$n = \frac{3.195}{1 + 3.195 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{3.195}{32,95}$$

$$= 96.9 \text{ dibulatkan menjadi } 97.$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka sampel yang menjadi responden pada penelitian ini adalah 97 masyarakat Kota Batam pengguna aplikasi Apekesah. Penelitian ini menggunakan teknik *random sampling*. Menurut Edi Riadi (2016) *simple random sampling* dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada. Dalam penelitian ini sampelnya adalah masyarakat kota Batam pengguna layanan *e-government* aplikasi Apekesah. Dalam proses penelitian ini, responden diminta untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dalam bentuk *google form* yang berisi pertanyaan mengenai aplikasi Apekesah yang disebarakan secara *online* melalui media sosial.

1.10.6. Metode Analisis Data

1. Analisis Data Kuesioner

Penelitian ini menggunakan SEM-PLS untuk menganalisis data. Analisis multivariate dalam generasi kedua menggunakan pemodelan persamaan struktural atau dikenal dengan *Structural Equation Model* (SEM) (Juliandi, 2018). Sedangkan Wold dalam Mufidah (2019) mengartikan *Partial Least Square* (PLS) adalah metode alternatif untuk *Structural Equation Modelling* (SEM). Wold dalam Mufidah (2019) mendefinisikan bahwa SEM-PLS adalah analisis yang powerful, dengan menggunakan metode ini tidak berlandaskan pada banyak asumsi yaitu tidak perlu data yang berdistribusi multivariat normal dan jumlah sampel tidak harus besar.

SEM-PLS dalam penelitian ini untuk menghitung validitas dan reliabilitas serta menguji regresi dan hipotesis. Menurut Rosalinda (2019) uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah pertanyaan (instrumen) penelitian yang diajukan untuk mengukur variabel penelitian adalah valid. Selain itu, menurut Purwidyasari & Syafruddin (2017) pengujian validitas data digunakan untuk mengetahui sejauh mana seperangkat pengukuran secara tepat merepresentasikan tujuan penelitian. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk (Salam, 2017).

Menurut I Made Yuliara (2016) uji regresi adalah suatu kajian dari hubungan antara satu variabel, yaitu variabel yang diterangkan dengan satu atau lebih variabel, yaitu variabel yang menerangkan. Uji hipotesis dilakukan untuk menetapkan suatu dasar sehingga dapat mengumpulkan bukti yang berupa data-data dalam menentukan jika hipotesis ditolak atau menerima fakta dari pernyataan atau asumsi yang telah dibuat. Uji Hipotesis juga dapat memberikan kepercayaan diri dalam pengambilan keputusan yang bersifat objektif (Septiadi & Ramadhani, 2020).

2. Analisis Data Wawancara

Hasil wawancara akan dianalisis untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi Apekesah serta untuk mengetahui sejauh mana variabel produk

spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan sarana prasarana mempengaruhi kepuasan pengguna.