

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Indonesia, penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi prioritas bagi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik. SPBE, atau yang juga dikenal sebagai *e-government*, bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan TIK guna mendukung proses pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelayanan publik (Setiawan & Saputra, 2020). Di tingkat daerah lainnya seperti di Diskominfo Kota Bandung telah memanfaatkan SPBE sebagai salah satu cara untuk memperbaiki pelayanan masyarakat, mendukung kebijakan pusat, dan mengurangi birokrasi yang rumit (Wibowo, 2019). Salah satu bentuk penerapannya adalah dengan aplikasi Sadayana Bandung.

Aplikasi Sadayana Bandung merupakan inisiatif dari Diskominfo Kota Bandung untuk mengintegrasikan berbagai layanan publik ke dalam satu platform digital. Dengan aplikasi ini masyarakat dapat mengakses layanan administrasi, informasi, pelaporan, perizinan, dan berbagai bentuk komunikasi dua arah dengan pemerintah Kota Bandung. Sadayana bukan hanya menjadi sarana pelayanan, tetapi juga menjadi wajah nyata dari implementasi SPBE di lingkungan pemerintah Kota Bandung (Wibowo, 2019).

Kesuksesan implementasi aplikasi Sadayana tidak hanya diukur secara teknis, tetapi juga dari kualitas layanan yang dirasakan oleh masyarakat. Penilaian terhadap kualitas layanan aplikasi Sadayana Bandung dilakukan untuk memastikan bahwa implementasi SPBE benar-benar memberikan manfaat yang nyata kepada masyarakat. Penelitian ini berfokus pada penilaian kualitas layanan, sehingga dapat lebih menekankan aspek pengalaman dan persepsi pengguna.

Salah satu pendekatan yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan publik digital adalah analisis model SERVQUAL. Model ini mengukur lima dimensi penting, yaitu *tangibility* (tampilan fisik dan teknologi), *reliability* (keandalan layanan), *responsiveness* (tanggapan terhadap permintaan pengguna), *assurance* (jaminan keamanan dan kompetensi), serta *empathy* (kepedulian dan kejelasan komunikasi) (Hermawan, 2021). Dengan menggunakan analisis SERVQUAL, penelitian ini dapat menggambarkan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan aplikasi Sadayana Bandung yang diberikan oleh Diskominfo Kota Bandung secara lebih terstruktur.

Selain itu, pendekatan analisis model Kano juga diterapkan untuk melengkapi penilaian kualitas layanan. Model Kano memungkinkan pengelompokan fitur layanan menjadi tiga kategori, kebutuhan dasar (*must-be*), kebutuhan kinerja (*one-dimensional*), dan kebutuhan atraktif (*attractive*) (Priyanto, 2018). Dalam konteks Diskominfo Kota Bandung, analisis Kano dapat digunakan untuk mengidentifikasi elemen layanan aplikasi Sadayana Bandung yang paling berkontribusi terhadap kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat sebagai pengguna aplikasi (Iswandi, 2020).

Di Indonesia, sejumlah penelitian telah dilakukan untuk mengukur kualitas layanan SPBE di berbagai kota, namun masih terbatas pada aspek teknis dan jarang mempertimbangkan dimensi kualitas layanan atau kepuasan pengguna (Nurhadi & Aditya, 2021). Oleh karena itu, studi yang menggunakan kombinasi antara *service quality* dan analisis Kano di Diskominfo Kota Bandung dapat memberikan kontribusi baru dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat secara lebih menyeluruh, sehingga implementasi SPBE dapat menjadi lebih baik (Firmansyah, 2020).

Pendekatan ini sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang menekankan pentingnya penerapan SPBE untuk mendukung reformasi birokrasi (Presiden RI, 2018). Selain itu,

pendekatan ini juga sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 59 Tahun 2020 tentang pemantauan dan evaluasi SPBE. Dengan demikian, penilaian kualitas layanan yang mencakup SERVQUAL dan analisis Kano dapat memberikan landasan untuk mengukur kesesuaian implementasi SPBE dengan standar yang diharapkan oleh kebijakan nasional.

Penelitian ini diharapkan dapat membantu Diskominfo Kota Bandung dalam menentukan strategi peningkatan layanan publik berbasis elektronik yang lebih efektif. Hasil dari *service quality assessment* akan memberikan rekomendasi mengenai aspek-aspek yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan sesuai dengan harapan masyarakat dan ketentuan regulasi (Suryani & Lestari, 2022). Hal ini sejalan dengan misi Diskominfo dalam mendukung pengembangan *smart city* yang berfokus pada partisipasi aktif masyarakat melalui teknologi digital (Kusuma & Wijaya, 2021). Secara keseluruhan, studi tentang *service quality assesment* aplikasi Sadayana Bandung dengan pendekatan *service quality* dan analisis Kano di Diskominfo Kota Bandung berpotensi untuk menghasilkan panduan praktis bagi pengembangan SPBE di kota-kota lain di Indonesia. Implementasi yang matang dari SPBE akan mendukung tercapainya pemerintahan yang transparan dan akuntabel, sekaligus meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pelayanan publik yang lebih baik (Rahayu, 2019).

I.2 Perumusan Masalah

Dalam sebuah penelitian, kualitas sebuah topik atau penelitian ilmiah sangat penting untuk menentukan arah dan keberhasilan. Salah satu kerangka evaluatif yang banyak digunakan untuk hal tersebut adalah FINERMAPS yang merupakan akronim dari *Feasible* (layak), *Interesting* (menarik), *Novel* (baru), *Ethical* (etis), *Relevant* (relevan), *Manageable* (dapat dikelola), *Appropriate* (sesuai), *Potentially valuable* (bernilai potensial), *Publishable* (dapat dipublikasikan), dan *Systematic* (sistematis) (Hulley dkk., 2013; Polit & Beck, 2021). Berikut adalah rumusan masalah yang didapatkan dengan menggunakan FINERMAPS:

1. Bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Sadayana Bandung yang diterapkan oleh Diskominfo Kota Bandung?
2. Bagaimana perencanaan perbaikan aplikasi Sadayana Bandung berdasarkan pendekatan *Service Quality* dan Analisis Kano di Diskominfo Kota Bandung?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Sadayana Bandung yang diterapkan oleh Diskominfo Kota Bandung.
2. Merencanakan perbaikan aplikasi Sadayana Bandung berdasarkan pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL) dan analisis Kano di Diskominfo Kota Bandung.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkup fokus penelitian yaitu pada aplikasi Sadayana Bandung *mobile* yang dikembangkan oleh Diskominfo Kota Bandung.
2. Penelitian berfokus pada kualitas layanan dari sudut pandang pengguna aplikasi Sadayana Bandung *mobile*.
3. Populasi adalah seluruh pengguna aplikasi Sadayana Bandung *mobile*.
4. Perhitungan jumlah sampel dengan rumus Cochran dengan *margin error* 10%.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi Diskominfo Kota Bandung, penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan aplikasi Sadayana Bandung sebagai salah satu wujud penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terhadap

masyarakat agar lebih baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan pemerintah pusat.

2. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan yang diterima agar sesuai dengan kebutuhan.
3. Bagi peneliti lain yang bergerak dalam sistem informasi pemerintahan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan informasi yang berkaitan dengan analisis kematangan dan perencanaan SPBE dalam lingkup pemerintah.

I.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan tugas akhir memberikan penjelasan dari setiap bab. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai isi dari setiap bab. Sistem penulisan terbagi menjadi 5 bab yang diuraikan sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian yang berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tinjauan pustaka yang menguraikan landasan teori yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini dan penelitian terdahulu sebagai acuan yang mendukung penelitian ini.

3. Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan jenis metode analisis penelitian yang digunakan, tahapan penelitian, serta teknik dan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian.

4. **Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini berisi pembahasan hasil analisis data dengan menggunakan metode yang sebelumnya telah dibahas di metode penelitian.

5. **Bab V Kesimpulan dan Saran**

Bab ini memaparkan kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil analisis yang dilakukan pada bab sebelumnya serta saran yang ingin disampaikan kepada objek penelitian dan peneliti selanjutnya.