

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Aplikasi Bandung Sadayana, yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Bandung pada Desember 2021, merupakan platform digital yang dirancang untuk mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu aplikasi. Tujuan utama dari aplikasi ini adalah mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan kota, serta mendorong partisipasi aktif warga dalam pembangunan kota melalui fitur-fitur seperti Citizen Journalism, Smart Event, Smart Food, dan lainnya. (Aplikasi Bandung Sadayana, 2021)

Penelitian yang dilakukan oleh Gallant Cikal Putra Budiharsa pada tahun 2024 mengevaluasi efektivitas aplikasi Bandung Sadayana dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi ini memberikan dampak positif sebesar 69,5% terhadap pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa peningkatan penggunaan aplikasi Bandung Sadayana berbanding lurus dengan peningkatan pemenuhan kebutuhan informasi warga. (Budiharsa, 2024)

Namun, aplikasi ini juga menghadapi tantangan dalam implementasinya. Penelitian oleh Putri Haryani, Naila Triandaya Putri, dan Lina Miftahul Jannah dari Universitas Indonesia menyoroti bahwa meskipun Bandung Sadayana melalui fitur seperti Badami Forum memungkinkan partisipasi digital masyarakat dalam pembangunan kota, terdapat tantangan seperti sosialisasi yang tidak merata, kurangnya pemahaman tentang roadmap smart city, dan keterbatasan infrastruktur. Efektivitas partisipasi masyarakat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti keterlibatan aktif dalam forum perencanaan, transparansi informasi, komunikasi yang efektif, dan kualitas implementasi kebijakan. (Haryani et al., n.d.)

Implementasi aplikasi ini juga menghadapi tantangan. Penelitian oleh Putri Haryani, Naila Triandaya Putri, dan Lina Miftahul Jannah dari Universitas Indonesia

menyoroti bahwa meskipun Bandung Sadayana melalui fitur seperti Badami Forum memungkinkan partisipasi digital masyarakat dalam pembangunan kota, terdapat tantangan seperti sosialisasi yang tidak merata, kurangnya pemahaman tentang roadmap smart city, dan keterbatasan infrastruktur. (Haryani et al., n.d.)

Selain itu, analisis oleh Bernadeth Getrudis Roflebabin dari Universitas Katolik Parahyangan mengenai penerapan prinsip Open Governance pada sistem layanan digital SADAYANA Kota Bandung mengungkap beberapa masalah, seperti kegagalan connected intelligence karena tidak semua fitur dapat diakses, kegagalan digital altruism akibat informasi yang disediakan masih terbatas, dan kegagalan radical openness karena kurangnya sosialisasi aplikasi. (Roflebabin, n.d.)

Salah satu penelitian ini menggunakan metode service quality dan importance performance analysis. Metode servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana perbedaan kenyataan dan harapan atas layanan yang diterima/dirasakan oleh para pengguna jasa. Metode IPA merupakan metode yang digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut. Dimana metode servqual terdapat lima dimensi reabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), dan bukti fisik (tangible). Kemudian dari atribut servqual tersebut dapat dikategorikan pada metode importance performance analysis terhadap empat kuadran yaitu Prioritas Utama (Concentrate Here), Pertahankan Prestasi (Keep Up The Good Work), Prioritas Rendah (Low Priority), Berlebihan (Possibly Overkill). Dengan metode tersebut pihak perusahaan dapat mengetahui atribut-atribut pelayanan apa saja yang harus ditingkatkan oleh perusahaan. Dengan demikian pihak penyedia jasa dapat menentukan langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas. (Muhammad Jazuli et al., 2020).

Tidak hanya metode SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA) juga penting dalam analisis kualitas layanan ini. IPA digunakan untuk memetakan kinerja layanan berdasarkan pentingnya setiap aspek layanan dari sudut pandang pengguna.

Dengan cara ini, Diskominfo bisa memahami mana saja fitur atau aspek layanan yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan. (Purwasih et al., 2022)

Dengan menerapkan kedua metode ini secara bersamaan, hasil yang diperoleh akan lebih komprehensif dan informatif. Assessment kualitas layanan TI di Diskominfo akan memberikan gambaran yang jelas mengenai kekuatan dan kelemahan saat ini. Ini juga bisa jadi dasar untuk merumuskan strategi peningkatan layanan di masa depan, sehingga lebih sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan masyarakat. (Wijatmoko & Siregar, 2020)

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan dan peningkatan layanan TI di Diskominfo. Hasil dari assessment ini bukan hanya akan bermanfaat untuk instansi terkait, tetapi juga bagi masyarakat yang menjadi pengguna layanan publik. Dengan terus meningkatkan kualitas layanan, diharapkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah juga akan semakin meningkat, dan tujuan SPBE untuk menciptakan pemerintahan yang transparan dan efektif dapat tercapai. (Sofyani et al., 2020)

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, berikut rumusan masalah yang diambil adalah:

1. Bagaimana analisis tingkat layanan TI Aplikasi Sadayana yang diberikan oleh Diskominfo Kota Bandung menggunakan metode Service Quality dan IPA (Importance-Performance Analysis)?
2. Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan kepada Diskominfo Kota Bandung dengan model Service Quality.

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Melakukan analisis kualitas layanan Diskominfo Kota Bandung dengan menggunakan metode Service Quality.

2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi di Diskominfo Kota Bandung dengan menggunakan Service Quality.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan yang dapat diambil adalah:

1. Penelitian ini dilakukan dengan model Service Quality di unit Diskominfo Kota Bandung.
2. Layanan yang diambil pada penelitian tugas akhir ini adalah layanan Diskominfo Kota Bandung.
3. Metode analisis dengan IPA (Importance-Performance Analysis).
4. Target populasi penelitian masyarakat pengguna Aplikasi Sadayana kota Bandung, penentuan jumlah sampel dengan metode slovin dan margin error sebesar 10%.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Diskominfo Kota Bandung Penelitian ini memberikan gambaran objektif terhadap kualitas layanan aplikasi Sadayana berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Hasil analisis menggunakan metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) dapat menjadi acuan dalam menentukan prioritas peningkatan layanan, sehingga dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. Bagi Masyarakat Penelitian ini memberikan dampak tidak langsung berupa peningkatan kualitas layanan publik. Dengan adanya evaluasi yang komprehensif terhadap kinerja aplikasi Sadayana, pengguna dapat memperoleh pelayanan yang lebih responsif, andal, serta sesuai dengan harapan mereka, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan terhadap layanan digital pemerintah.

3. Bagi penelitian selanjutnya Penelitian ini dapat menjadi referensi dan landasan awal bagi peneliti lain yang tertarik untuk mengkaji kualitas layanan IT publik, khususnya dalam konteks pemerintahan digital (*e-government*). Penggunaan metode SERVQUAL dan IPA dapat dijadikan model dalam analisis layanan serupa di instansi atau wilayah lain, dengan penyesuaian terhadap konteks dan karakteristik pengguna lokal.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai konteks permasalahan, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. Minimal terdapat lebih dari satu metodologi/metode/kerangka kerja yang disertakan 3 pada bab ini untuk menyelesaikan permasalahan atau meminimalisir gap antara kondisi eksisting dengan target. Pada akhir bab, analisis pemilihan metodologi/metode/kerangka kerja harus dijelaskan untuk menentukan metodologi/metode/kerangka kerja yang akan digunakan di penelitian ini.

BAB III Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan strategi dan langkah-langkah (*plan of attack*) yang akan dilakukan di penelitian dalam rangka menjawab rumusan masalah yang disusun sebelumnya. Penyusunan metodologi penelitian harus dilakukan secara kritis apakah metode atau teknik yang dipilih memang tepat sesuai tujuan penelitian. Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, merumuskan hipotesis, mengembangkan model penelitian,

mengidentifikasi dan melakukan operasionalisasi variabel penelitian, menyusun kuesioner penelitian, merancang pengumpulan dan pengolahan data, melakukan uji instrumen, merancang analisis pengolahan data.

BAB IV Pengumpulan data dan analisis

Proses pengumpulan data, metode yang digunakan, dan analisis terhadap data yang diperoleh. Bab ini menjelaskan instrumen penelitian yang digunakan, prosedur pengumpulan data, serta deskripsi dan penyajian data dalam bentuk tabel, grafik, atau diagram. Selanjutnya, metode analisis data yang sesuai, seperti statistik atau analisis tematik, diterapkan untuk memahami data secara lebih mendalam. Hasil analisis ini kemudian diinterpretasikan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau hipotesis, dengan penjelasan mengenai implikasi temuan tersebut terhadap topik yang diteliti. Bab ini diakhiri dengan kesimpulan sementara dari hasil temuan.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta jawaban dari pertanyaan penelitian yang disajikan di pendahuluan. Saran penelitian dikemukakan pada bab ini untuk penelitian selanjutnya.