

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Upaya pengembangan e-government di Indonesia telah dimasukkan ke dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang diatur dalam instruksi presiden nomor 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik. (RB, 2012). Pengembangan e-government dilakukan untuk memperbaiki system manajemen dan tata cara kerja lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan TIK. Tujuannya untuk menciptakan *good governance* dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien sesuai Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 (Presiden et al., 2003).

Dalam kondisi masyarakat yang saat ini kritis dalam menanggapi segala hal, maka diperlukan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, tepat waktu, responsif. Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang yang dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari evaluasi pelayanan. Salah satu evaluasi yang dilakukan untuk pengukuran kinerja pelayanan sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PermenpanRB 14/2017, 2017). Di samping itu hasil survey kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika menetapkan Layanan Publik Aduan Konten pada Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika (PAI) sebagai pilot project. Untuk itu, perlu secara konkret

dilaksanakan program reformasi birokrasi pada Direktorat PAI melalui upaya pembangunan Zona Integritas

*E-Government Quality* (E-Govqual) merupakan teknik penilaian layanan e-Government. Metode ini memiliki atribut dimensi yang dapat mengukur kinerja layanan suatu website (dilihat dari persepsi pengguna akhir) dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan lembaga pemerintahan (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). E-GovQual terdiri dari 36 atribut & 6 dimensi yaitu yaitu dimensi *ease of use, trust, functionality of the interaction environment, reliability, content and appearance of information* dan *citizen support. Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (publik) (Wiwoho, 2020).

Berdasarkan penjelasan permasalahan tersebut maka perlu dilakukan penilaian dari kualitas layanan website dari sisi pengguna. Penilaian kualitas layanan dapat menggunakan analisis atribut-atribut e-Govqual dan evaluasi IPA & Heuristic Evaluation. Hasil penelitian ini akan menggambarkan kualitas layanan publik yang diberikan. Maka akan didapatkan atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan sebagai rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik Aduan Konten terkait kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani. Jadi, akan dilakukan penelitian dengan judul -Evaluasi implementasi e-government layanan publik aduan konten menggunakan e-govqual, importance performance analysis & Heuristic Evaluation ( studi kasus : kominfo direktorat aptika).

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, pokok identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu :

- a. Suatu organisasi pemerintahan diharuskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien, sesuai instruksi presiden Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik dan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun

- 2003 tentang Pengembangan E-government. Kualitas pelayanan publik beretujuan untuk menciptakan *good governance* serta memperluas partisipasi masyarakat
- b. Webiste layanan publik aduan konten dilakukan survey penelitian kualitas pelayanannya untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai PERMENPAN No 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
  - c. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat terkait program reformasi birokrasi pada Direktorat PAI melalui upaya pembangunan Zona Integritas.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

- a. Bagaimana status persepsi kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan publik aduan konten berdasarkan hasil pengukuran menggunakan analisis E-GovQual ?
- b. Bagaimana menentukan rekomendasi mengenai atribut apa saja yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan kualitas layanan berdasarkan hasil analisis IPA dan Evaluasi Heuristic ?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Dengan mengacu pada perumusan masalah, maka maksud dan tujuan dalam penyusunan penelitian ini sebagai berikut:

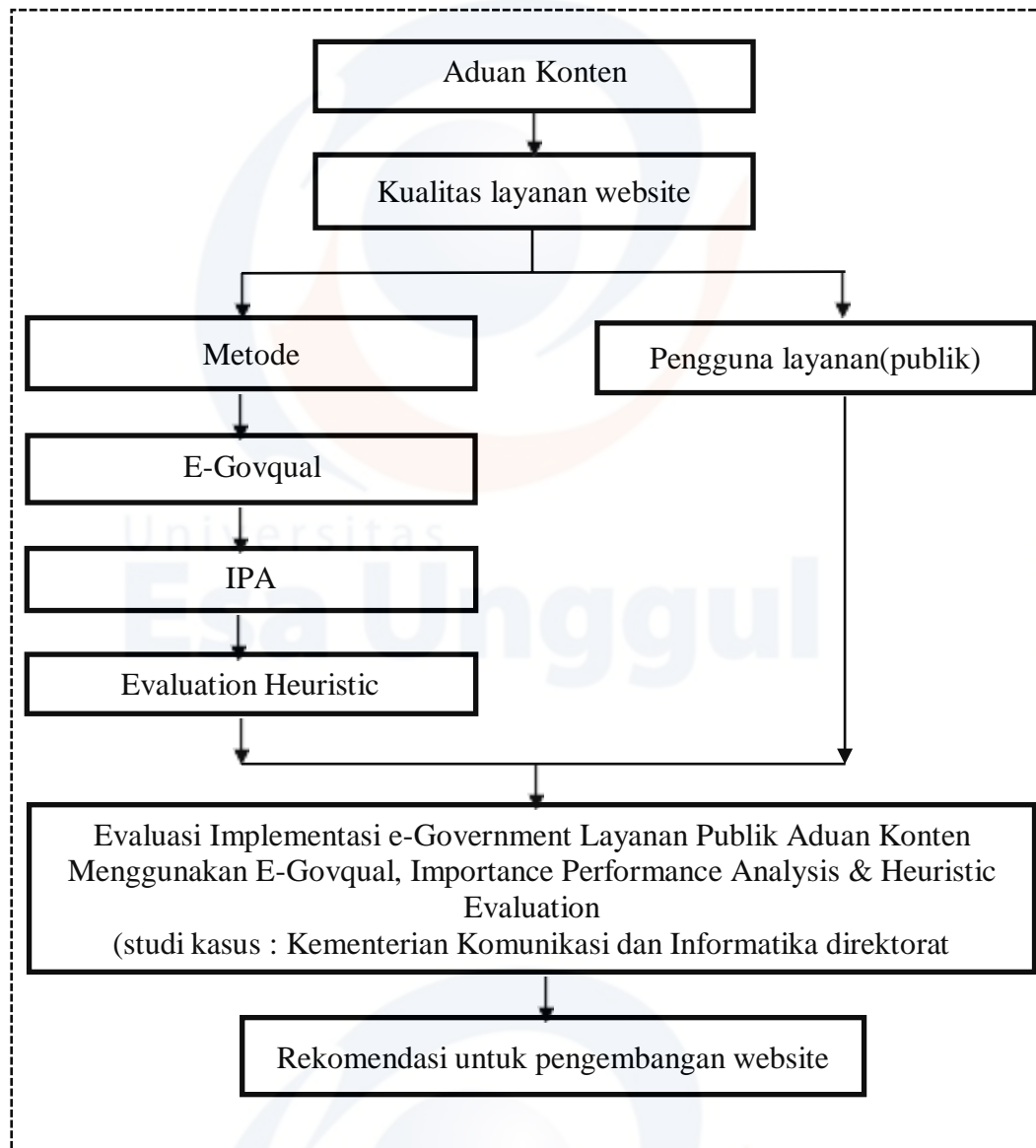
- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kualitas pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik aduan konten berdasarkan hasil pengukuran menggunakan E-GovQual
- b. Tersusunnya rekomendasi. terkait kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani berdasarkan evaluasi IPA dan Evaluasi Heuristic. Rekomendasi kepada penyedia layanan aduan konten

#### 1.4 Batasan Masalah

Agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian, penulis membatasi terhadap masalah yang dibahas yaitu:

- Evaluasi yang dilakukan yaitu website layanan publik aduan konten Kementerian Kominfo
- Dianalisis berdasarkan parameter yang terdapat pada metode e-govqual
- Rekomendasi dievaluasi pada diagram kartesius IPA dan prinsip-prinsip pada Heuristic evaluation

#### 1.5 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran