

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagai ibu kota Provinsi Bali, Kota Denpasar memiliki posisi strategis dalam sistem pemerintahan dan pembangunan ekonomi di kawasan tersebut. Statusnya sebagai kota terbesar di wilayah Kepulauan Nusa Tenggara mendorong pertumbuhan yang pesat, terutama berkat sektor pariwisata yang terus berkembang dan menjadikannya pusat aktivitas bisnis yang dinamis. Denpasar pun dikenal luas tidak hanya sebagai pusat administratif, tetapi juga sebagai kota dengan tingkat pendapatan per kapita tinggi serta pertumbuhan ekonomi yang signifikan[1].

Di tengah arus transformasi digital, peran teknologi informasi menjadi sangat vital dalam mendukung efisiensi di berbagai bidang kehidupan manusia[2], Komitmen pemerintah untuk memanfaatkan infrastruktur digital dalam menjalankan fungsinya telah ditegaskan melalui Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 dan diperkuat dengan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 mengenai pedoman pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan ini menekankan pentingnya penerapan e-government sebagai upaya optimalisasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi[3].

Sejalan dengan kebijakan tersebut, Pemerintah Kota Denpasar secara aktif meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan layanan publik untuk menjangkau lebih dari 665.328 pengguna internet aktif di wilayahnya[4]. Hal ini telah direalisasikan pemerintahan kota Denpasar melalui dinas komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Denpasar dengan memberikan akses pelayanan publik bagi masyarakat kota Denpasar melalui *Website* Pengaduan Rakyat Online Kota Denpasar (pengaduan.denpasar.kota.go.id) yang dirancang untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan pengaduan

terkait layanan publik Implementasi ini diwujudkan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Denpasar, melalui pengembangan sebuah platform digital berupa *website* PRODENPASAR (Pengaduan Rakyat Online Denpasar). Situs ini dirancang sebagai wadah interaktif bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik, saran, maupun pengaduan terkait layanan publik yang diterima[5].

Platform ini diharapkan tidak hanya menjadi sarana komunikasi satu arah dari pemerintah kepada masyarakat, tetapi juga berperan sebagai media interaktif dua arah yang mampu memperkuat keterlibatan publik dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Dengan adanya kanal pengaduan ini, warga diberikan akses yang lebih luas untuk menyampaikan keluhan, aspirasi, serta masukan secara langsung terhadap kinerja layanan publik yang mereka terima. Hal ini selaras dengan prinsip *good governance*, di mana partisipasi masyarakat menjadi elemen penting dalam menciptakan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan warganya. Selain itu, ruang partisipatif yang dibangun melalui *platform* digital ini dapat menjadi wadah dialog yang konstruktif, yang pada akhirnya mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih adaptif, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna[6].

Meskipun kehadiran *website* ini membawa harapan besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, realitanya menunjukkan masih terdapat berbagai permasalahan yang berdampak langsung pada tingkat kepuasan dan pengalaman pengguna. Beberapa pengguna merasa kesulitan dalam menggunakan fitur atau fungsi. "Saya tidak bisa melakukan pengaduan di situs pro Denpasar. Sy diminta upload ulang ktp, tapi selalu gagal " salah satu contoh dari laporan pengguna yang terganggu dikarenakan masalah usability yang berkaitan dengan proses pendaftaran dan *validasi* akun hal tersebut dapat mengganggu pengalaman pengguna baru yang ingin mendaftar dan menggunakan *website* PRODENPASAR. Selain itu ada juga beberapa permasalahan kecil seperti " jam atau waktu di

website tidak sesuai “ meskipun masalah kecil, ini bisa menimbulkan kebingungan bagi pengguna dan mempengaruhi keandalan informasi yang ditampilkan di situs. Semua laporan Gangguan ini telah tercatat dalam sistem pengaduan terintegrasi milik Pemerintah Kota Denpasar yang digunakan sejak tahun 2019 sebagai bagian dari upaya pemantauan kualitas layanan digital pemerintah[7].

Situasi tersebut mencerminkan adanya celah antara ekspektasi masyarakat dan kenyataan pelayanan yang diberikan. Kegagalan dalam memberikan pengalaman pengguna yang baik berisiko menurunkan kepercayaan publik terhadap layanan digital pemerintah, serta menghambat partisipasi aktif warga dalam proses pengawasan pelayanan publik. Oleh karena itu, penting dilakukan evaluasi terhadap kualitas situs ini, terutama dari sisi kemudahan penggunaan, kualitas informasi yang disajikan, serta interaksi layanan yang dirasakan oleh pengguna selama berinteraksi dengan platform tersebut[8].

1.2. Rumusan Masalah

Terdapat ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dan pengalaman pengguna terhadap *website* PRODENPASAR, yang ditunjukkan oleh kendala teknis dan fungsional pada aspek kemudahan penggunaan, kualitas informasi, serta interaksi layanan. Hal ini menunjukkan celah dalam kualitas layanan publik berbasis elektronik, yang mendesak untuk dievaluasi sesuai amanat regulasi nasional tentang pengelolaan dan evaluasi pengaduan pelayanan publik.

1.3. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana tingkat kemudahan penggunaan (*Usability Quality*) *website* PRODENPASAR menurut persepsi pengguna di Kota Denpasar?

2. Seberapa baik kualitas informasi (*Information Quality*) yang disajikan pada *website* PRODENPASAR dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna di Kota Denpasar?
3. Bagaimana kualitas interaksi layanan (*Service interaction Quality*) yang ditawarkan oleh *website* PRODENPASAR dalam memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna di Kota Denpasar?
4. Area perbaikan apa saja yang perlu diimplementasikan pada *website* PRODENPASAR berdasarkan hasil analisis Webqual 4.0 untuk meningkatkan kepuasan pengguna di Kota Denpasar?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah mengukur Index Webqual pada tingkat kemudahan penggunaan *website* PRODENPASAR, serta mengevaluasi kualitas informasi yang disajikan dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Selain itu, penelitian ini juga menganalisis kualitas interaksi layanan yang ditawarkan oleh *website* dalam memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna di Kota Denpasar.

1.5. Batasan Masalah

1. Penelitian hanya pada pengguna *website* PRODENPASAR.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada 3 dimensi utama *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service interaction Quality*.
3. Tidak mencakup teknis mendalam seperti Back End *website*.

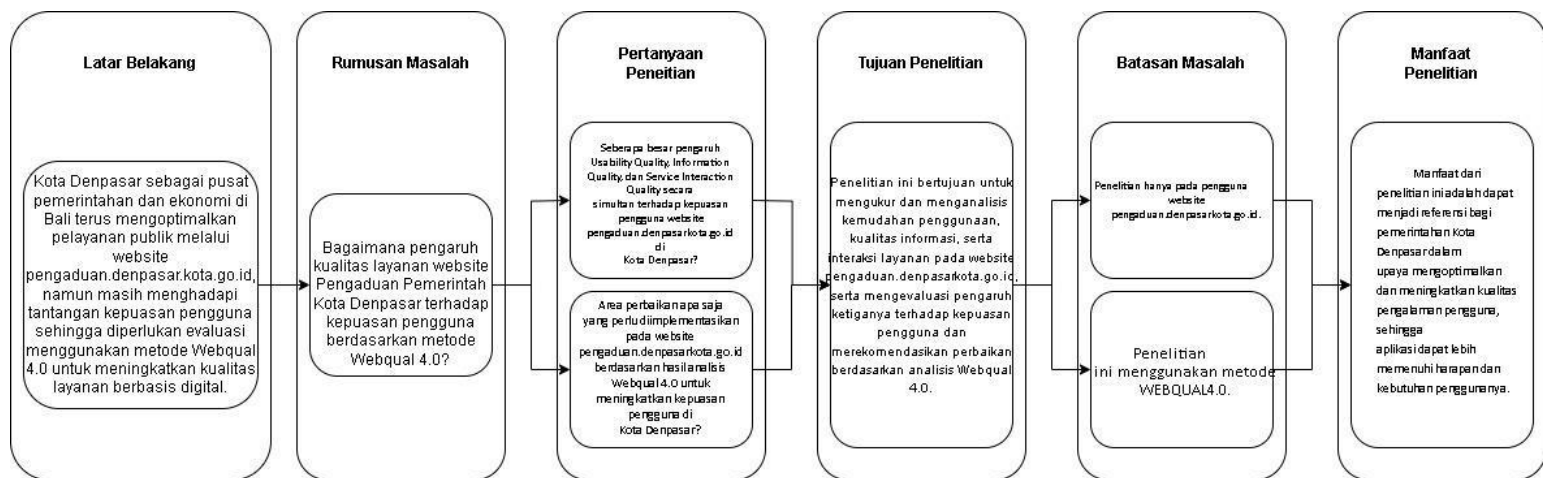
1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan masukan strategis yang berbasis data bagi Pemerintah Kota Denpasar dalam mengidentifikasi dan

memperbaiki kelemahan pada *website* PRODENPASAR Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan pengembangan layanan digital yang lebih responsif, *user-friendly*, dan informatif, sehingga mampu meningkatkan kepuasan, kepercayaan, serta partisipasi aktif masyarakat dalam pengelolaan pelayanan publik. Penelitian ini juga berkontribusi dalam mendukung implementasi kebijakan nasional terkait peningkatan kualitas layanan publik berbasis elektronik.



1.7. Bagan Keterkaitan



Gambar 1 Bagan Keterkaitan