

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran teknologi dalam pemerintahan menjadi semakin penting, terutama dalam meningkatkan efektivitas pelayanan dan partisipasi publik. Sebelumnya, pelayanan publik dilakukan secara konvensional, di mana interaksi antara masyarakat dan instansi masih bersifat tatap muka, seperti pengisian formulir secara manual yang memakan waktu lama. Selain itu, masyarakat menghadapi kesulitan dalam memantau proses pelayanan atau mengakses informasi yang jelas dan tepat waktu. Namun, kemajuan teknologi digital hadir sebagai solusi untuk memperbaiki sistem pelayanan publik yang masih bersifat manual, sehingga menjadi lebih efisien, transparan, dan responsif. Transformasi digital dalam pelayanan publik telah menjadi agenda utama dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas tata kelola pemerintahan, melakukan perubahan dari pelayanan konvensional ke digital. Transformasi digital merupakan respon terhadap perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat yang menginginkan layanan yang lebih cepat, transparan serta responsif [1].

Digitalisasi pelayanan publik memungkinkan efisiensi dalam proses administrasi, mengurangi kesulitan dalam pelayanan serta meningkatkan keterbukaan informasi. Masyarakat berkontribusi dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan atau melaporkan suatu kejadian[2]. Partisipasi publik sangat efektif dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta membantu menciptakan kebijakan yang lebih inklusif dan berbasis data. Dalam konteks teknologi informasi dan komunikasi (TIK) membuat peran penting menyediakan *platform* bagi masyarakat dalam menyampaikan aduan dan aspirasi secara langsung kepada pemerintah[3]. Meskipun transformasi digital dalam pelayanan publik menawarkan berbagai peluang, implementasinya menghadapi berbagai tantangan. Menurut Friedel (2023) meskipun pengaduan yang tinggi dapat menunjukkan partisipasi aktif masyarakat hal ini tidak selalu berbanding lurus dengan tingkat kepuasan[4]. Selain itu, resistensi terhadap perubahan dari pegawai pemerintahan yang terbiasa dengan prosedur konvensional juga menjadi hambatan yang signifikan. Namun, meskipun tantangan tersebut ada, peluang yang diberikan oleh teknologi digital jauh lebih besar.

Pemerintah yang berhasil mengadopsi teknologi digital dengan baik dapat meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat layanan, dan memperkuat akuntabilitas publik. Sebagai contoh Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) telah mengadopsi sistem E-Lapor DIY, yaitu sebuah *platform* pengaduan *online* yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, aspirasi, dan saran terkait berbagai layanan publik secara langsung kepada pemerintah. Sistem ini diharapkan dapat menjadi jembatan yang memperkuat komunikasi antara masyarakat dan instansi terkait serta mendorong respon pemerintah dalam menanggapi permasalahan di masyarakat. Sistem pengaduan merupakan salah satu cara untuk menanggapi adanya ketidakpuasan masyarakat dalam berbagai pelayanan publik yang diberikan serta masalah yang ditemui masyarakat yang bisa dilaporkan pada sistem yang diberikan[5].

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat partisipasi masyarakat, Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta menghadirkan *platform* e-Lapor DIY sebagai sarana digital untuk menyalurkan aspirasi dan pengaduan. E-Lapor DIY menawarkan kemudahan akses melalui situs web dan aplikasi, sehingga memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan laporan kapan saja dan di mana saja. Setiap aduan yang masuk akan diteruskan kepada instansi yang berwenang dan diharapkan memperoleh tindak lanjut secara cepat. Dengan adanya sistem ini, masyarakat memiliki harapan bahwa setiap keluhan yang disampaikan akan mendapatkan solusi yang cepat, tepat, dan transparan. Dalam pelaksanaannya, Disnaskertrans DIY menggunakan Perda DIY No. 4 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Keterbukaan Informasi dan Surat Keputusan Kepala Dinas No. 560/00175 menetapkan standar untuk penyelenggaraan layanan publik yang optimal [6]. Dengan adanya *platform* ini diharapkan permasalahan dalam pelayanan publik dapat lebih cepat teridentifikasi dan ditangani dengan solusi yang cepat dan akurat.

E-Lapor DIY dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan saluran resmi Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menerima aspirasi dan pengaduan masyarakat secara digital. Layanan ini berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah, sehingga mendukung prinsip pemerintahan yang transparan, dan melibatkan partisipasi publik.

Walaupun sudah berjalan sejak tahun 2018, kepuasan masyarakat terhadap E-Lapor DIY belum pernah diteliti secara mendalam. Padahal, informasi mengenai kepuasan masyarakat penting untuk mengetahui apakah layanan ini sudah sesuai dengan harapan pengguna dan untuk mengidentifikasi bagian mana yang masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan agar dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kepuasan masyarakat sekaligus menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki dan mengembangkan layanan publik digital.

Mengukur tingkat kepuasan pengguna merupakan indikator utama dalam mengevaluasi kualitas layanan dan keberhasilan suatu organisasi dalam memenuhi harapan. Dalam konteks ini ada beberapa pengukuran kepuasan yang telah dikembangkan seperti *Customer Satisfaction Index* (CSI). CSI merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap keseluruhan layanan yang diberikan oleh suatu instansi atau perusahaan[7]. Beberapa model yang telah banyak digunakan secara internasional antara lain *Swedish Customer Satisfaction Barometer* (SCSB), (SCSB) merupakan model pertama yang dikembangkan untuk mengukur kepuasan diperkenalkan di Swedia, *American Customer Satisfaction Index* (ACSI) merupakan model kelanjutan serta pengembangan dari model SCSB yang digunakan di Amerika, dan *European Customer Satisfaction Index* (ECSI) Indeks ini umumnya digunakan sebagai indikator kualitas pelayanan dan kualitas pelanggan jangka panjang. Meskipun memiliki tujuan yang sama, yaitu mengukur kepuasan secara sistem dan standar, model ini memiliki masing-masing pendekatan, variabel dan konteks penggunaan yang berbeda. Model ECSI dikembangkan di Eropa sebagai perluasan dan penyempurnaan dari model SCSB DAN ACSI, dengan menambahkan beberapa variabel seperti *corporate image* dan *customer expectations*. Model ini lebih komprehensif dalam menangkap kompleks hubungan antara kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan di era modern, terutama di sektor jasa dan industri digital[8].

Penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap E-Lapor DIY menggunakan model ECSI masih terbatas, terutama dalam konteks *e-goverment* di Indonesia khususnya di Yogyakarta, penelitian ini perlu mengeksplorasi dampak jangka panjang penggunaan E-Lapor serta pengaruh faktor teknis kepuasan pengguna yang masih belum

dibahas. Dengan adanya sistem E-Lapor yang lebih baik, diharapkan masyarakat semakin aktif dalam menyampaikan aspirasinya dan turut serta dalam perbaikan layanan publik di DIY. Keberhasilan sistem ini tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada komitmen pemerintah dalam merespon dan menyelesaikan setiap laporan dengan baik.

Meskipun sistem E-Lapor DIY telah mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan ini masih belum diketahui secara jelas. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan informasi, apakah layanan benar-benar sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Tanpa adanya pengukuran kepuasan, pemerintah daerah berisiko tidak mendapatkan gambaran obyektif mengenai efektivitas E-Lapor DIY. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat serta faktor-faktor yang memengaruhinya, sehingga dapat menjadi dasar perbaikan layanan publik berbasis digital di Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan E-Lapor DIY sampai saat ini belum diketahui secara jelas. Hal ini menimbulkan pertanyaan apakah layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Padahal, informasi mengenai kepuasan masyarakat penting untuk menilai efektivitas dan keberlanjutan layanan, serta menjadi dasar perbaikan agar lebih tepat sasaran. Oleh karena itu, penelitian ini dirumuskan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap E-Lapor DIY serta dampaknya terhadap loyalitas pengguna.

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya menilai persepsi masyarakat yang telah menggunakan sistem pengaduan E-lapor DIY.
2. Tidak membahas politik atau kebijakan pemerintah yang lebih luas.

1.4 Tujuan Penelitian

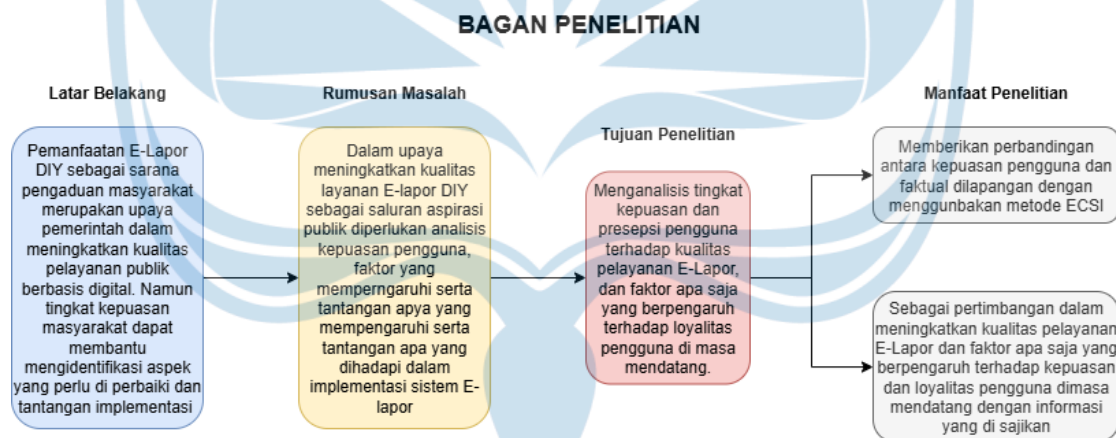
1. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan E-Lapor DIY.

2. Mengidentifikasi faktor-faktor dalam model *European Customer Satisfaction Index* (ECSI) yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pengguna E-Lapor DIY.
3. Menganalisis dampak dari kepuasan masyarakat terhadap loyalitas pengguna dalam menggunakan E-Lapor DIY di masa mendatang.
4. Mendeskripsikan persepsi masyarakat mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh E-Lapor DIY.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Memberikan perbandingan antara kepuasan pengguna dan faktual di lapangan dengan menggunakan metode *European Customer Satisfaction Index* (ECSI).
2. Sebagai pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sistem E-lapor dan faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna dimasa mendatang dengan informasi yang disajikan.

1.6 Bagan Keterkaitan



Gambar 1.1. Bagan Penelitian