

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik seringkali menjadi cerminan tata kelola pemerintahan. Jika pelayanan publiknya baik, maka dapat dikatakan juga bahwa tata kelola pemerintahannya baik. Apalagi dengan perkembangan teknologi yang juga memberikan kontribusi pada kemajuan pemerintahan dengan konsep E-Government, yang juga bertujuan untuk mengedepankan pelayanan publik melalui sistem informasi. Hal ini telah menjadi perhatian Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) yang bertugas dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam negeri.

Dengan 7 (tujuh) Direktorat Jenderal yang dibawahinya, layanan yang paling terkenal dari Kemendagri adalah layanan kepengurusan administrasi penduduk oleh Dukcapil (contohnya: KTP, KK, Akta Kelahiran, dan sebagainya). Selain itu, lingkup pelayanan publik dari Kemendagri yang paling sering muncul di kehidupan sehari-hari adalah pengurusan izin, penertiban umum, dan juga penyelenggaraan organisasi masyarakat (MZ dkk., 2024a). Dari segala jenis layanan yang dibawahinya, Kemendagri merasa perlu adanya sistem informasi atau platform yang mawadahi kebutuhan layanan masyarakat dari seluruh penjuru Indonesia, dengan satu pintu (*One door*), terutama untuk melayani pengaduan masyarakat (*LAPOR! Kemendagri*, 2025).

Terdapat beberapa macam penerapan sistem informasi yang telah dilakukan oleh Kemendagri untuk melayani pengaduan masyarakat, seperti: SAPA Kemendagri, ULA Kemendagri, Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN), dan *LAPOR! Kemendagri*. Keempat platform tersebut sama-sama menjadi platform layanan pengaduan yang dilayani oleh Kemendagri. Namun kemiripan fungsinya itu justru memunculkan kebingungan dari sisi masyarakat yang ingin melakukan pengaduan. Padahal pengaduan masyarakat adalah bentuk partisipasi agar penyedia layanan publik, seperti Kemendagri, dapat mendengar keluhan dan memperbaiki layanannya.

Kelahiran aplikasi SP4N-LAPOR! kemudian menjadi realisasi peningkatan layanan publik, sesuai dengan Peraturan Presiden¹ dan Peraturan Menteri². LAPOR! Kemendagri adalah cabang dari SP4N-LAPOR! yang khusus menangani layanan Kemendagri. Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, LAPOR! Kemendagri dinilai masih belum optimal pemanfaatannya. Tidak sedikit masyarakat, bahkan pejabat pemerintah yang belum memanfaatkan aplikasi berbasis website ini. Beberapa kekurangan pun masih ditemukan, sehingga Kemendagri sepatutnya selalu memperbaiki kualitasnya. Demi mendukung pemerintah dalam memperbaiki sistem layanan LAPOR! Kemendagri, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna dari website tersebut, serta mencari tahu aspek apa saja yang perlu diperbaiki. Penulis memilih metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) karena beberapa peneliti terdahulu belum ada yang menggunakan kedua metode EUCS dan IPA secara bersamaan. Hanya ada yang menggunakan metode E-Gov-Qual, DeLone McLean, dan ServQual.

Penulis sengaja mengambil pembahasan ini karena menemukan beberapa permasalahan yang dapat dilihat secara gamblang di websitenya, seperti: pelayanan instansi yang masih lamban, yang mengakibatkan banyaknya laporan yang menumpuk dan banyak yang melakukan pengaduan ulang di website; inefisiensi birokrasi, dimana masyarakat merasa proses birokrasi di website tersebut terlalu panjang; status pelayanan yang kurang transparan, ditemukan tiket yang statusnya tiba-tiba “Selesai” tanpa kejelasan; data pribadi yang bocor di fitur pelampiran; kurangnya informasi panduan di website; dan sebagainya (*LAPOR! Kemendagri*, 2025).

Penulis juga merasakan kekurangan dari segi teknisnya, seperti: hirarki tampilan yang membingungkan; menu tutorial yang tersembunyi dan juga tidak dapat di-*play*; tidak ada menu FAQ; informasi tanggal yang juga membingungkan; dan sebagainya (*LAPOR! Kemendagri*, 2025). Sehingga, dari permasalahan yang

¹ (Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, 2013)

² (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, 2015)

penulis amati pada website tersebut, penulis ingin mengumpulkan pendapat lain dari masyarakat banyak, sehingga dapat diketahui nilai kepuasan pengguna atas website tersebut, serta hal apa saja yang perlu diperbaiki oleh pengelola web.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat teridentifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Kualitas layanan pengaduan di website LAPOR! Kemendagri dirasa masih belum optimal dan menyeluruh, baik akibat kualitas teknis websitenya, kurangnya pemerataan internet di seluruh Indonesia, maupun akibat kurangnya sosialisasi atau komitmen dari SDM pengelolanya
2. Belum diketahui apa saja prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh pengelola website LAPOR! Kemendagri

1.2.2. Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap website LAPOR! Kemendagri berdasarkan variabel EUCS?
2. Bagaimana prioritas instrumen perbaikan yang harus dilakukan oleh pengelola website LAPOR! Kemendagri berdasarkan metode IPA?

1.3. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

1.3.1. Ruang Lingkup

Berdasarkan masalah yang telah dijabarkan di atas, maka ruang lingkup penelitian ini berfokus pada bagaimana mendapatkan hasil penilaian atas kepuasan pengguna akhir dengan metode kuantitatif, yakni EUCS dan IPA, sehingga akan didapatkan hasil identifikasi instrumen perbaikan yang tersusun berdasarkan prioritasnya, sehingga dapat menjadi masukan terhadap pengelola website untuk

meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada website LAPOR! Kemendagri.

1.3.2. Batasan Masalah

Penulisan penelitian ini berbatas pada penilaian kepuasan pengguna akhir terhadap kualitas website LAPOR! Kemendagri dengan variabel EUCS (*content, accuracy, format, ease of use, timeliness*) dan kuadran IPA. Penelitian ini menekankan pada apa saja aspek pelayanan yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna akhir, sehingga jumlah penggunaan tidak turun setiap tahunnya seperti yang terjadi di LAPOR! Kemendagri. Penelitian ini juga berfokus pada mengidentifikasi instrumen yang perlu ditingkatkan supaya menjadi masukan yang spesifik kepada pengelola website dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap website LAPOR! Kemendagri dengan metode EUCS
2. Mengidentifikasi prioritas instrumen perbaikan yang harus dilakukan oleh pengelola website LAPOR! Kemendagri dengan metode IPA
3. Memenuhi syarat untuk lulus dan mendapatkan gelar sarjana komputer dari jurusan Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Jaya (UPJ)

1.4.2. Manfaat Penelitian

Selain memiliki tujuan yang sudah dijabarkan di atas, hasil penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat, seperti:

1. Menjadi gambaran penilaian kepuasan pengguna akhir terhadap kinerja website LAPOR! Kemendagri
2. Menjadi masukan terhadap pengelola website LAPOR! Kemendagri tentang prioritas perbaikan yang harus dilakukan
3. Memberi kontribusi terhadap ilmu di bidang Sistem Informasi, terutama pada bahasan analisis kualitas website pemerintah dengan metode EUCS dan IPA

1.4.3. Luaran Yang Diharapkan

Tugas akhir ini diharapkan akan menghasilkan:

1. Hasil analisis terukur dengan variabel EUCS dan juga list prioritas perbaikan yang akan menjadi masukan terhadap pengelola LAPOR! Kemendagri
2. Laporan tugas akhir yang melaporkan proses analisis, beserta data pendukungnya

1.5. Sistematika Penulisan

Penelitian ini tersusun dari lima bab penulisan, yaitu dimulai dari bab pendahuluan dan diakhiri dengan bab penutup. Dengan dijabarkan seperti ini, diharapkan dapat mempermudah pemahaman pembaca atas skripsi ini.

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang dari permasalahan yang diangkat, identifikasi masalah, rumusan masalah, ruang lingkup masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, luaran penelitian, beserta sistematika penulisan ini.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori dasar terkait pembahasan, serta tinjauan studi yang dilakukan untuk mendukung penelitian ini.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian, teknik pengumpulan data, uji instrumen penelitian, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian, beserta tahapan penelitian.

BAB IV: HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

Bab ini adalah bab yang paling berisi karena membahas tentang hasil dan analisis yang dilakukan selama penelitian. Dikarenakan penelitian ini menggunakan metode analisis survey, maka bab ini berisi uji instrumen, gambaran umum responden, rekapitulasi data kuesioner berdasarkan variabel, hasil perhitungan dengan metode EUCS & IPA, serta pembahasannya.

BAB V: PENUTUP

Penelitian ini ditutup dengan bab 5 yang berisi subbab kesimpulan dan saran. Kesimpulan didapatkan dari hasil penelitian, sedangkan saran berguna untuk menyampaikan masukan terhadap pihak terkait.

