

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan luar biasa dalam teknologi informasi telah memicu reformasi di berbagai aspek tata kelola negara, mendorong integrasi sistem layanan berbasis digital demi mencapai efisiensi dan efektivitas pelayanan publik yang lebih optimal. Dalam konteks ini, konsep *e-Government* muncul sebagai perwujudan konkret dari adaptasi birokrasi terhadap lanskap digital yang terus berevolusi. Sebagaimana diungkapkan oleh Heeks (2006), *e-Government* tidak sekadar menjadi instrumen teknologis, melainkan merupakan strategi sistemik untuk mereformasi mekanisme pemerintahan dengan menitikberatkan pada peningkatan kualitas proses administratif, layanan publik, serta tata kelola kelembagaan agar lebih adaptif, efisien, dan tanggap terhadap dinamika kebutuhan warga negara. Pemanfaatan teknologi dalam pemerintahan, sebagaimana dijelaskan Layne dan Lee (2001), merupakan proses transformasi organisasi guna memperkuat koordinasi antarinstansi dan meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat.

Di Kota Malang, salah satu wujud implementasi *e-Government* adalah peluncuran Sambat Online (*Sistem Aplikasi Masyarakat Bertanya Online*) sejak tahun 2016. Melalui Sambat Online, masyarakat diberikan kemudahan untuk menyampaikan keluhan, saran, maupun kritik kepada instansi pemerintah. Layanan ini dapat diakses melalui situs resmi <https://sambat.malangkota.go.id> dan berfungsi sebagai kanal komunikasi dua arah untuk membantu penyelesaian persoalan publik. Berdasarkan data resmi pada platform Sambat Online Pemerintah Kota Malang, hingga tahun 2025 tercatat 2.792 tiket pengaduan melalui kanal web (*Sambat Web*). Data ini bersifat kumulatif dan belum dipublikasikan secara terperinci per tahun, namun pada tahun 2022 tercatat sebanyak 792 pengaduan yang masuk melalui kanal internal Sambat Online. Angka tersebut menunjukkan bahwa Sambat Online telah menjadi salah satu saluran utama masyarakat Kota Malang dalam menyampaikan aspirasi, kritik, maupun keluhan kepada pemerintah daerah.

Keberhasilan sistem informasi pengaduan online tidak hanya bergantung pada ketersedianya, melainkan juga pada kualitas layanan yang diberikan. Untuk mengevaluasi kualitas layanan ini, dapat digunakan pendekatan *E-govqual*. Menurut Papadomichelaki dan Mentzas (2009), *E-govqual* merupakan *framework* yang dikembangkan untuk menilai mutu layanan pemerintahan berbasis digital. Model ini memperhitungkan sejumlah dimensi penting, seperti efisiensi proses, kestabilan sistem (*Reliability*), kemudahan penggunaan antarmuka, kelengkapan fitur interaktif, tingkat kepercayaan terhadap layanan, serta bentuk dukungan yang diberikan kepada pengguna (*citizen support*). Penerapan kerangka ini memungkinkan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna serta kualitas pengalaman selama berinteraksi dengan platform layanan publik.

Dalam konteks Sambat Online, penggunaan model *E-govqual* diharapkan dapat mendorong terciptanya layanan publik yang lebih responsif dan berkualitas, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan. Melalui evaluasi berbasis dimensi-dimensi tersebut, relasi yang lebih konstruktif antara pemerintah dan masyarakat dapat terbentuk. Sejumlah studi terdahulu telah mengadopsi pendekatan *E-govqual* dalam menganalisis kualitas layanan e-Government di berbagai platform. Penelitian oleh Okky Oktavia Lubis et al. (2022) yang mengevaluasi aplikasi iPusnas, misalnya, menunjukkan bahwa dimensi efisiensi, keandalan, dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, sementara dukungan masyarakat lebih dominan dalam membentuk kepercayaan terhadap layanan. Penelitian lain oleh Sesilia Tiara Rahayu et al. (2023) pada aplikasi PeduliLindungi menemukan bahwa efisiensi dan keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan fitur interaksi dan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh nyata.

Meskipun penelitian-penelitian tersebut telah memberikan wawasan berharga, hasil yang diperoleh masih menunjukkan perbedaan yang cukup signifikan. Beberapa studi menyimpulkan bahwa keandalan dan efisiensi merupakan variabel utama yang memengaruhi kepuasan pengguna, sementara studi lain menunjukkan peran dominan dimensi kepercayaan dan dukungan

masyarakat. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh karakteristik objek penelitian, profil pengguna, dan fitur layanan yang disediakan oleh masing-masing platform.

Perbedaan temuan tersebut memunculkan *research gap* yang perlu dieksplorasi lebih lanjut. Dalam konteks Sambat Online di Kota Malang sebagai platform pengaduan masyarakat, karakteristik layanan yang diberikan memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Kajian yang secara spesifik membahas kualitas layanan Sambat Online menggunakan metode *E-govqual* masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan tersebut dengan mengevaluasi kualitas layanan Sambat Online berdasarkan dimensi efisiensi, keandalan, kemudahan penggunaan, kualitas interaksi, kepercayaan, dan dukungan masyarakat.

## 1.2 Rumusan Masalah

Bertolak dari uraian konseptual sebelumnya yang menyingskap pemanfaatan *E-govqual* sebagai instrumen evaluatif terhadap kualitas layanan elektronik, maka problematika inti yang dapat dirumuskan dalam kerangka penelitian ini mengemuka sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh ***Reliability*** terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sambat Online di Kota Malang?
2. Bagaimana pengaruh ***Ease of Use*** terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sambat Online di Kota Malang?
3. Bagaimana pengaruh ***Content and Appearance of Information*** terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sambat Online?
4. Bagaimana pengaruh ***Functionality of the Interaction Environment*** terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sambat Online?
5. Bagaimana pengaruh ***Trust*** terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sambat Online?
6. Bagaimana pengaruh ***Citizen Support*** terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sambat Online?

7. Bagaimana pengaruh keenam efek simultan dari seluruh variabel *E-govqual* terhadap persepsi kepuasan pengguna aplikasi Sambat Online?

### **1.3 Tujuan**

Kajian ini memiliki beberapa orientasi spesifik berupa tujuan yang hendak dicapai, antara lain:

1. Menganalisis tingkat keandalan layanan Sambat Online dalam menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh masyarakat.
2. Mengukur kemudahan penggunaan platform Sambat Online dalam mendukung interaksi yang efektif antara masyarakat dan pemerintah.
3. Menilai kualitas konten dan penampilan informasi yang disajikan pada platform, serta seberapa baik informasi tersebut membantu masyarakat dalam menyampaikan aspirasi atau keluhan.
4. Mengetahui fungsionalitas lingkungan interaksi platform dalam memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.
5. Mengidentifikasi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data dan privasi informasi yang dikirimkan melalui platform.
6. Menganalisis dukungan masyarakat terhadap platform Sambat Online, termasuk respon dan bantuan yang diberikan oleh administrator dalam menangani setiap pengaduan.
7. Menentukan pengaruh dari masing-masing dimensi *E-govqual* terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan Sambat Online.

### **1.4 Manfaat**

Hasil penelitian ini memiliki beberapa manfaat. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat membantu Pemerintah Kota Malang memahami kebutuhan dan harapan warga, sehingga layanan Sambat Online dapat ditingkatkan dan disesuaikan dengan ekspektasi pengguna. Bagi universitas, penelitian ini memberikan kontribusi sebagai referensi akademik yang bermanfaat bagi mahasiswa dan dosen, serta mendukung pengembangan pengetahuan di

bidang teknologi informasi. Sementara bagi penulis, penelitian ini berfungsi untuk mengembangkan keterampilan, pengalaman, dan pemahaman dalam mengukur kualitas kepuasan pengguna dengan menggunakan metode E-GovQual.

### **1.5 Batasan Masalah**

Penetapan delimitasi dalam penelitian ini berfungsi sebagai pagar konseptual guna memastikan bahwasanya eksplorasi ilmiah terarah pada wilayah kajian yang terdefinisi secara tegas dan tidak menyimpang dari tujuan utama. Adapun garis pembatas tersebut ditetapkan sebagai berikut:

1. Kajian ini hanya fokus pada evaluasi aplikasi Sambat Online sebagai salah satu platform e-Government di Kota Malang.
2. Penelitian ini hanya akan mengevaluasi kualitas layanan Sambat Online berdasarkan model *E-govqual* yang terdiri dari enam dimensi utama, yaitu *Reliability* (keandalan), *Ease of Use* (kemudahan penggunaan), *content & appearance of information* (kualitas konten dan penampilan informasi), *Functionality of the Interaction Environment* (fungsionalitas lingkungan interaksi), *Trust* (kepercayaan), dan *Citizen Support* (dukungan masyarakat).
3. Responden yang akan dianalisis adalah masyarakat Kota Malang yang telah menggunakan Sambat Online untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan kepada pemerintah.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

#### BAB I: Pendahuluan

Pada bagian ini, penulis memberikan interpretasi terkait landasan penelitian dengan mendalami aspek teoritis, normatif, faktual, dan teknis. Latar belakang ini menjadi dasar pemilihan studi kasus mengenai aplikasi SAMBAT di Malang, yang berfokus pada pengaduan publik dalam konteks e-Government. Penjelasan mengenai pentingnya platform ini dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik dan kepuasan pengguna menjadi fokus utama. Selanjutnya, rumusan masalah diidentifikasi untuk memberikan arah pada penelitian. Tujuan

penelitian didefinisikan secara jelas, sedangkan batasan masalah ditetapkan untuk menjaga fokus. Manfaat penelitian juga dijelaskan, baik dari perspektif akademis maupun praktis.

## BAB II: Tinjauan Pustaka

Di bab ini, penulis mengulas studi-studi terkait yang dijadikan referensi, termasuk teori-teori tentang e-Government dan model *E-govqual*. Penulis memaparkan komparasi antara kajian yang dilakukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, menyoroti perbedaan dalam dimensi variabel yang digunakan. Teori-teori mengenai kepuasan pengguna dalam layanan publik juga dijelaskan, serta relevansi teori tersebut terhadap aplikasi SAMBAT. Dengan demikian, bab ini berfungsi untuk membangun dasar teoritis yang kuat bagi penelitian yang dilakukan.

## BAB III: Metodologi Penelitian

Bagian ini menguraikan arsitektur metodologis dari penelitian yang dilaksanakan, mencakup elaborasi mengenai unit analisis dan teknik pemilihan informan, serta metode akuisisi data yang diimplementasikan. Seluruh konstruk yang ditelaah dirumuskan secara eksplisit, sementara rancangan pengujian dan pendekatan analitik termasuk regresi sebagai instrumen utama diuraikan dengan presisi teknis. Rangkaian metodologi yang disusun secara terstruktur ini dimaksudkan untuk menghasilkan temuan yang memiliki validitas tinggi dan reliabilitas yang kokoh dalam kerangka ilmiah.

## BAB IV: Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini, penulis menyajikan hasil dari penelitian yang dilakukan, berdasarkan metodologi yang dijelaskan sebelumnya. Hasil pengujian dan analisis data diinterpretasikan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai pengaruh dimensi-dimensi yang diteliti terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAMBAT. Penulis juga membahas implikasi dari hasil yang diperoleh dan bagaimana hasil tersebut berkontribusi pada pengembangan teori dan praktik dalam pelayanan publik.

## BAB V: Penutup

Di bab penutup ini, penulis memberikan simpulan dari temuan penelitian yang telah dilakukan. Ringkasan hasil penelitian ditawarkan untuk

memberikan gambaran umum tentang kontribusi penelitian terhadap pemahaman kepuasan pengguna. Selain itu, saran-saran diberikan berkaitan dengan keterbatasan yang dihadapi dalam penelitian ini serta rekomendasi untuk penelitian selanjutnya yang dapat memperluas pemahaman mengenai kualitas pelayanan dalam konteks e-Government.