

EVALUASI PENGGUNAAN APLIKASI E-SAMBAT DI KOTA PASURUAN

Fendi Eka Nur Rahmad¹⁾, Aris Sunarya²⁾

^{1) 2)} Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: fendiekanurrahmad@gmail.com

ABSTRAK

Layanan publik adalah layanan yang dimediasi pemerintah yang memenuhi persyaratan masyarakat. Melalui aplikasi yang dikenal dengan E-Government, kemajuan teknologi memudahkan aparatur negara bagian dan daerah dalam melakukan pelayanan publik. Pemerintah Kota Pasuruan berupaya menata aplikasi E-Sambat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman tentang kualitas layanan E-Sambat berdasarkan pendekatan dimensi E-GovQual, kesenjangan antara kinerja E-Sambat dengan ekspektasi masyarakat terhadap aplikasi E-Sambat, serta mengidentifikasi item mana yang akan diprioritaskan untuk segera perbaikan aplikasi E-Sambat. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, menggunakan instrumen penelitian seperti angket dan buku. Strategi mana yang digunakan untuk menilai kelayakan aplikasi ide menggunakan GAP. 339 orang mengambil bagian dalam survei sebagai responden. Menurut temuan analisis, kualitas layanan aplikasi E-Sambat 100% layak, dengan GAP antara kinerja aplikasi dan ekspektasi masyarakat terhadap variabel Ease of Use, Trust, Functionality of the Interaction Environment, Reliability, Content and Appearance of Information, dan Citizen Support, serta nilai persentase kelayakan masing-masing sebesar 0,08. Kesenjangan rata-rata di seluruh papan adalah 0,01, menunjukkan bahwa pengguna senang dengan layanan aplikasi E-Sambat.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Aplikasi E-Sambat, Dimensi E-GovQual

ABSTRACT

Public services are government mediators in providing services to the needs of the community. The development of technology makes it easier for state and regional apparatuses to provide public services through an application called E-Government. Similarly, the Pasuruan City Communication and Information Agency has tried to organize the E-Sambat application. This study aims to provide an understanding of the quality of E-Sambat services based on the E-GovQual dimension approach, the gap between E-Sambat performance and public expectations for the E-Sambat application, and knowing which items will be prioritized to be immediately improved in the E-Sambat application. This research method uses quantitative methods with a descriptive approach that utilizes research instruments in the form of questionnaires and books. The method for which is used to analyze the feasibility of an application using GAP. Respondents in this study were 339 respondents. Based on the results of the analysis conducted, the quality of E-Sambat application services is very feasible with a feasibility percentage value of 100%, application performance GAP and public expectations for the Ease of Use variable of 0.08, Trust variable of -0.04, Functionality of the Interaction Environment variable of 0.02, Reliability variable of -0.03, Content and Appearance of Information variable of 0, 01, and the Citizen Support variable of 0.00. The overall average gap is 0.01 which means that people are satisfied with the E-Sambat application service.

Keywords: *Quality of Service, E-Splice Application, E-GovQual Dimension*

A. PENDAHULUAN

Kesejahteraan umum dan kehidupan masyarakat adalah salah satu alasan pemerintah didirikan. Dengan kata lain, negara didedikasikan untuk menangani kebutuhan setiap warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendorong penyampaian layanan publik tingkat pertama untuk memenuhi hak-hak sipil setiap warga negara atas barang publik, layanan publik, dan layanan pemerintah.

Harapan masyarakat terhadap layanan publik adalah untuk layanan yang terjangkau, berkualitas tinggi, dan transparan. Pemerintah menghadapi tugas yang sulit dalam menanggapi tuntutan masyarakat dan masalah global yang disebabkan oleh perubahan dan kemajuan, terutama dalam teknologi.

Untuk melaksanakan pelayanan publik di era digital, setidaknya ada empat langkah yang harus diambil. Yang pertama adalah mengidentifikasi kembali operasi bisnis yang terhubung dengan tujuan utama kenegaraan sehingga digitalisasi membawa perubahan dalam proses bisnis. "Kedua, tujuan pengabdian masyarakat adalah untuk menjadi real-time atau langsung dan untuk memberikan informasi kepada masyarakat (kejelasan dan kepastian layanan).

Ketiga, pengembangan perangkat digital yang mendukung mobilitas karyawan untuk memudahkan seluruh aktivitas dan kolaborasi antar karyawan dalam operasional bisnis dan pemberian layanan kepada masyarakat. Keempat, menyesuaikan prosedur perusahaan dengan kebutuhan masyarakat dan mengubah perilaku di era digital.

Karena perubahan signifikan dalam kehidupan masyarakat, di mana mereka sekarang menuntut layanan yang lebih cepat, lebih mudah, lebih murah, dan lebih transparan, masalah penyediaan layanan publik menjadi semakin menarik.

Inovasi digital dalam pelayanan publik

adalah inovasi penerapan atau modernisasi teknologi digital dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, yang meliputi inovasi dalam metode penyediaan barang atau jasa publik serta inovasi dalam jenis dan bentuk barang atau jasa publik yang diberikan langsung oleh masyarakat, seperti: Inovasi dalam pelayanan perizinan, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, dan lain-lain.

Pemerintah kota Pasuruan adalah salah satu yang kurang inovatif. Ini berdasarkan penilaian Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri). Peraturan Menteri Dalam Negeri 002.6-5848 yang dirilis pada tahun 2021 tentang Indeks Inovasi Daerah Provinsi, Kabupaten, dan Kota 2021 berisi evaluasi Kementerian Dalam Negeri. Untuk setiap kota dan wilayah, label diberikan sebagai sangat inovatif, inovatif, atau kurang inovatif berdasarkan temuan evaluasi indeks inovasi daerah. Di Indonesia, Kota Pasuruan berada di peringkat ke-83 dari 93 kota. Dengan skor 13,60, Kota Pasuruan dinilai sebagai kota yang kurang inovatif. Alhasil, Pemerintah Kota Pasuruan menerapkan sejumlah inovasi dalam layanan digital untuk meningkatkan kaliber layanan pengaduan Kota Pasuruan. Salah satunya adalah aplikasi e-sambat, yang digunakan untuk mengajukan keluhan tentang layanan publik yang disediakan oleh pemerintah Kota Pasuruan. Sesuai Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 70 Tahun 2022 tentang layanan pengelolaan pengaduan online Pemerintah Kota Pasuruan. "Masyarakat menggunakan aplikasi tersebut untuk menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Pasuruan. Warga Kota Pasuruan dapat langsung melakukan protes dan pengaduan terhadap layanan berkat program e-Sambat yang resmi dirilis pada awal Januari 2022.

PUPR 16%, transportasi 11%,

kesehatan 11%, perkim 8%, ketenagakerjaan 6%, lingkungan 4%, administrasi kependudukan 4%, satgas covid 3%, dan pendidikan 3% hanyalah beberapa rincian keluhan yang dilakukan melalui aplikasi e-sambat. Jumlah pengaduan yang diterima sekitar 137, dan dari jumlah tersebut, 38 telah diselesaikan, 39 sedang ditangani, dan 49 memerlukan penyelidikan lebih lanjut. Selain itu, 11 pengaduan diberhentikan. Karena berada di luar lingkup pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Pasuruan, maka ditolak. Misalnya, wilayah pengaduan mungkin bukan Kota Pasuruan, layanan resmi atau kelembagaan mungkin tidak termasuk urusan Pemerintah Kota Pasuruan, atau kadang-kadang pengaduan mungkin karena sesuatu yang pribadi.

Berdasarkan data tersebut, menunjukkan bahwa masih banyak pengaduan masyarakat yang belum terselesaikan oleh instansi terkait. Dan masih banyak pengaduan masyarakat yang belum ditindaklanjuti oleh instansi terkait. Tidak hanya itu, banyak masyarakat di Kota Pasuruan yang belum mengetahui keberadaan aplikasi e-sambat. Keterlambatan penanganan pengaduan yang disampaikan melalui aplikasi e-sambat mengakibatkan pengaduan tidak ditanggapi.

Banyaknya pengaduan yang belum memperoleh penyelesaian yang memuaskan menunjukkan masih belum efisiennya penerapan e-sambat. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Pasuruan akan menampung pengaduan yang disampaikan melalui aplikasi e-sambat dan selanjutnya akan mengirimkannya ke instansi sesuai dengan tugasnya, sehingga keterlambatan pengaduan ditangani oleh instansi terkait. Mewujudkan fasilitas pengaduan yang baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pengadaan pelayanan publik yang berkualitas.

B. LANDASAN TEORI

1. Kualitas Layanan

E-Govqual memiliki enam dimensi, yakni:

1. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Seberapa mudah e-government agar publik mampu berinteraksi.

2. *Trust* (kepercayaan)

Kepercayaan rakyat pada e-government terkait kebebasan dari risiko atau rasa ragu pada saat proses layanan secara online.

3. *Functionality of the Interaction Environment* (fungsional dari interaksi lingkungan)

Peran integral pada e-government memiliki kemungkinan konsumen dalam rangka melakukan komunikasi, yang menjadi kemungkinan penghimpunan informasi yang dibutuhkan media utama guna mengirim informasi secara online.

4. *Reability* (keandalan)

Menjadi kepercayaan publik pada e-government terkait pelayanan kiriman yang tepat serta efisien waktu. Pernyataan mencakup kegunaan teknik yang tepat (aksesibilitas serta ketersediaan) dan layanan yang akurasinya amat tinggi.

5. *Content and Appearance of Information* (isi dan tampilan informasi)

Kualitas dari informasi tersebut juga dinilai dari penampilan serta tata letaknya, contoh pemakaian yang benar dari warna, desain, serta ukuran beranda web.

6. *Citizen Support* (pendukung)

Bantuan yang diberikan pemerintah guna memberi bantuan terhadap publik dalam pencarian informasi atau kegiatan bertukar atau penukaran sesuatu.

Analisis GAP adalah rencana strategi yang memberi bantuan terhadap perusahaan guna melaksanakan perencanaan seluruh tindakan dari potensi apa yang perusahaan punya sekarang, guna meraih visi yang diharapkan oleh perusahaan. Praktisnya guna memberi bantuan terkait posisi di mana perusahaan sekarang, berorientasi kemana visi yang diharap oleh industri/perusahaan, serta seperti apa proses meraih goal dari visi itu sendiri. GAP Analysis dapat meninjau seberapa jauh gap yang diperlukan industri dari titik awal (sekarang), ke arah goal yang dikehendaki.

Analisa kesenjangan atau gap bisa diberi arti sebagai perbandingan antara kinerja sekarang atau persepsi (*perception*) dengan kinerja yang diharap (*expectation*). Persepsi berkaitan dengan penafsiran pada gambaran layanan yang sungguh-sungguh dipersembahkan.

Harapan (*expectation*) adalah prediksi dari pikiran pengguna terkait hal kejadian dimasa yang akan datang. Pada kualitas layanan keinginan dapat pula ditinjau menjadi hasrat atau harapan konsumen, yakni hal yang pengguna rasakan, penyedia wajib memberi daripada hal yang penyedia hendak beri (Parasuraman, 2001).

C. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.

Seperti yang disampaikan Sudjana, penggunaan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif bertujuan untuk menjelaskan peristiwa yang telah terjadi dalam bentuk statistik yang bermakna.

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner, serta temuan penelitian masa lalu yang berfungsi sebagai sumber sekunder untuk penelitian ini. Menurut Nasution et al. (2017), peneliti lebih fokus dalam memfokuskan penelitian kuantitatif pada hal-hal tertentu dan sering menunjukkan korelasi antar

variabel.

Tahap ini digunakan untuk menentukan populasi penelitian dan jumlah sampel yang akan dikumpulkan untuk data. Demografi penelitian ini terdiri dari penduduk Kota Pasuruan yang berusia minimal 17 tahun, tinggal di Kota Pasuruan, dan telah memanfaatkan program E-Sambat. Kolom email, nama, jenis kelamin, pekerjaan, usia, domisili kecamatan, pendidikan terakhir, frekuensi penggunaan aplikasi E-Sambat, screenshot bukti penggunaan program E-Sambat, foto KTP, dan nomor handphone disajikan dalam bentuk yang dirilis ke publik secara online. Kuesioner pada formulir dibagi menjadi dua bagian: satu untuk kinerja aplikasi E-Sambat dan satu untuk harapan masyarakat terhadap aplikasi E-Sambat. Ada 1000 pengunduh aplikasi E-Sambat.

Metodologi pengambilan sampel menggunakan strategi purposive sample dan pendekatan non-probability sampling. Jumlah sampel dihitung menggunakan tabel yang dibuat oleh Isaac dan Michael, dengan tingkat kesalahan 1%. Ukuran sampel yang dibutuhkan adalah 339 responden berdasarkan tabel Isaac & Michael dengan populasi 1.000 pengunduh dan tingkat kesalahan 1%.

Langkah selanjutnya adalah pengumpulan data ketika tahap pembuatan kuesioner penelitian selesai. Dalam proses ini, hanya mereka yang memenuhi persyaratan tinggal di Kota Pasuruan, telah memanfaatkan program E-Sambat, memiliki smartphone, dan berusia minimal 17 tahun yang akan diberikan kuesioner. Kuesioner pertama dikirim ke 33 komunitas dalam bentuk hard copy untuk menilai validitas dan reliabilitas kuesioner. Kemudian, kuesioner didistribusikan ke komunitas yang lebih besar dan digunakan sebagai dasar untuk evaluasi kinerja dan harapan. Kuesioner kedua dikembangkan dalam bentuk google dan kemudian disampaikan kepada masyarakat melalui perantara platform media sosial karena responden dalam penelitian ini tersebar di berbagai wilayah Kota Pasuruan, dan untuk

memfasilitasi kerja sama dalam mendapatkan data.

Sugiyono (2019) mendefinisikan statistik deskriptif sebagai statistik yang digunakan dalam analisis data dengan sistem deskripsi berdasarkan data yang dikumpulkan secara tidak benar dan tanpa tujuan menarik kesimpulan umum. Hasilnya, responden dalam penelitian ini secara khusus, warga Kota Pasuruan yang menggunakan aplikasi E-Sambat menyediakan data yang digunakan untuk analisis statistik deskriptif.

Tahap ini dibagi menjadi dua tahap utama, yaitu analisis demografi dan analisis statistik, dalam prosedur analisis data seperti yang digunakan oleh Ahyar & Sukmana (2020). Pertama, menggunakan perangkat lunak numerik MS. Excel, peneliti menganalisis data demografis.

Email, nama, jenis kelamin, pekerjaan, usia, pendidikan terakhir, frekuensi penggunaan program E-Sambat, screenshot bukti penggunaan aplikasi E-Sambat, foto KTP, dan nomor handphone digunakan untuk menyusun data dari responden.

Dalam analisis ini menggunakan GAP, analisis menggunakan GAP adalah teknik yang digunakan untuk membandingkan harapan dengan kenyataan. Nantinya, informasi dari kuesioner pertama akan diteliti untuk melihat apakah dapat diandalkan dan praktis untuk disebarluaskan kepada pengguna E-Sambat. Hasil kuesioner kedua akan diproses dan dinilai dalam kaitannya dengan perbedaan antara kinerja dan harapan.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Kualitas Layanan E-Sambat Di Kota Pasuruan

Kualitas layanan E-Sambat berdasarkan pendekatan E-GovQual secara keseluruhan dikatakan sangat layak dengan nilai persentase kelayakan rata-rata sebesar 100%. Untuk variabel Kemudahan Penggunaan (Ease of Use), tiap item

bernilai 100% dan nilai skor rata-rata sebesar 100% yang berarti bahwa variabel Kemudahan Penggunaan (Ease of Use) aplikasi E-Sambat sangat layak untuk dimanfaatkan oleh masyarakat.

Variabel Trust pada aplikasi E-Sambat sangat layak digunakan oleh masyarakat karena memiliki nilai rata-rata 99,1% dan nilai terendah pada item TR 1 (Data diri pengguna E-Sambat aman). "Untuk variabel Fungsionalitas Lingkungan Interaksi, setiap item dihargai 100% dan nilai skor rata-rata 100% yang berarti variabel Fungsi Lingkungan Interaksi aplikasi E-Sambat sangat layak digunakan."

Variabel Keandalan (Reliability) mempunyai nilai total sebesar 99,2% dengan nilai terendah pada item RLB 2 (Aplikasi E-Sambat tersedia dan dapat diakses kapan pun membutuhkannya) sebesar 98,1%, secara keseluruhan variabel Keandalan (Reliability) aplikasi E-Sambat sangat layak dimanfaatkan oleh masyarakat.

Variabel Isi serta Tampilan Informasi (Content and Appearance of Information) mempunyai nilai rata-rata sebesar 100% dengan nilai terendah pada item CAI 7 (Warna E-Sambat menarik) sebesar 99,0%, secara keseluruhan variabel Isi serta Tampilan Informasi (Content and Appearance of Information) aplikasi E-Sambat sangat layak dimanfaatkan oleh masyarakat.

Variabel Dukungan Masyarakat (Citizen Support) mempunyai nilai rata-rata sebesar 99,9% dengan nilai terendah pada item CS 5 (Pertanyaan pengguna dijawab dengan cepat) sebesar 97,3%, secara keseluruhan variabel Dukungan Masyarakat (Citizen Support) aplikasi E-Sambat sangat layak dimanfaatkan oleh masyarakat.

2. Analisa GAP Antara Kinerja E-Sambat Di Kota Pasuruan

Nilai GAP antara kinerja aplikasi dan harapan aplikasi E-Sambat

secara keseluruhan sebesar 0,01 yang berarti bahwa masyarakat puas terhadap layanan aplikasi E-Sambat.

Ada empat variabel dimana masyarakat puas terhadap pelayanan aplikasi E-Sambat. Untuk nilai rata-rata GAP variabel terbaik adalah variabel Kemudahan Penggunaan (Ease of Use) sebesar 0,08 yang berarti bahwa masyarakat puas terhadap kemudahan dalam berinteraksi dengan aplikasi E-Sambat. Nilai rata-rata terbaik selanjutnya adalah variabel Functionality of the Interaction Environment sebesar 0,02 yang berarti bahwa masyarakat puas terhadap peran integral pada E-Sambat dalam potensi konsumen guna berinteraksi, yang membolehkan penghimpunan berita yang dibutuhkan, media utama guna mengirim informasi secara online.

Selanjutnya variabel Isi serta Tampilan Informasi (Content and Appearance of Information) mempunyai nilai rata-rata GAP sebesar 0,01 yang berarti bahwa masyarakat puas terhadap kualitas dari informasi dan penyajian serta tata letaknya, semisal pemakaian yang benar mulai warna, desain, serta ukuran aplikasi.

Variabel Dukungan Masyarakat (Citizen Support) mempunyai nilai rata-rata GAP sebesar 0,00 yang berarti bahwa masyarakat puas terhadap aplikasi E-Sambat untuk membantu masyarakat dalam pencarian informasi.

Ada dua variabel dimana masyarakat tidak puas terhadap layanan aplikasi E-Sambat, yaitu variabel Kepercayaan (Trust) sebesar -0,04 yang berarti bahwa masyarakat masih belum percaya sepenuhnya terkait bebasnya dari risiko tidak aman ataupun rasa ragu ketika proses layanan online ketika mengakses aplikasi E-Sambat, dan variabel Keandalan (Reliability) yang mempunyai nilai rata-rata GAP sejumlah -0,03 yang berarti masyarakat

tidak puas terhadap fungsi teknis (aksesibilitas dan ketersediaan) dan kecepatan layanan.

Hasil perhitungan GAP antara kinerja dengan harapan masyarakat untuk item, ada 16 item dimana pengguna tidak puas terhadap layanan, pada item tersebut dengan nilai terendah pada item TR 1 sebesar -0,17 yang berarti bahwa masyarakat tidak puas terhadap keamanan data pribadi pengguna E-Sambat, dan ada 21 item dimana pengguna merasa puas terhadap layanan item tersebut dengan nilai tertinggi pada item EU 3 sebesar 0,09 yang berarti bahwa masyarakat puas terhadap tools yang disediakan pada aplikasi E-Sambat terorganisir dengan baik.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa yang sudah dilaksanakan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya:

1. Dengan persentase kelayakan 99,0%, layanan aplikasi E-Sambat memiliki kualitas yang sangat terhormat.
2. Variabel Ease of Use memiliki GAP 0,08, Trust memiliki GAP -0,04, Functionality of the Interaction Environment memiliki GAP 0,02, Reliability memiliki GAP -0,03, Content and Appearance of Information memiliki GAP 0,01, dan Citizen Support memiliki GAP 0,00 antara kinerja aplikasi dan ekspektasi publik. Kesenjangan rata-rata di seluruh papan adalah 0,01, menunjukkan bahwa pengguna senang dengan layanan aplikasi E-Sambat.

Saran

Membangun kolaborasi dengan penyedia diperlukan sehubungan dengan masalah dengan jaringan internet yang mencegah E-Sambat di Kota Pasuruan. Dalam hal ini, diharapkan bahwa

pengelolaan E-Sambat akan meningkatkan sosialisasi masyarakat agar keberadaan organisasi dapat diketahui dan didistribusikan secara merata di antara penduduk Kota Pasuruan. sehingga masyarakat sadar bahwa E-Sambat menawarkan layanan berbasis IT dan dapat diakses kapan saja dan dari mana saja.

REFERENSI

- Ahyar, H., & Sukmana, D. J. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Seri Buku Hasil Penelitian View Project Seri Buku Ajar View Project. In Researchgate.
- Albar, Mooduto, H. A., Dahlan, A. A., Yuhefizar, Erwadi, & Napitupulu, D. (2017). E-Government Service Quality Based On E-Govqual Approach Case Study In West Sumatera Province. *International Journal On Advanced Science, Engineering And Information Technology*, 7(6). <https://doi.org/10.18517/ijaseit.7.6.4226>
- Nasution, S., Afrianto, H., Nurfadillah Salam, S. & J., Nim, N., Sadjati, I. M., Agent, S. G., Sifat, T., Dan, F., Studi, P., Pangan, T., Pertanian, F. T., Katolik, U., Mandala, W., & Aceh, D. (2017). Berbagai Pendekatan Dalam Proses Belajar Dan Mengajar. *Pendidikam*, 3(1). <https://doi.org/10.1017/Cbo9781107415324.004>
- Parasuraman. (2001). The Behavioral Consequences Of Service Quality. *Jurnal Of Marketing*, 60.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In Bandung: Cv Alfabeta.

