

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

*Electronic Service Quality* adalah pemenuhan kualitas pelayanan berbasis elektronik dengan menggunakan fasilitas internet dengan mempertimbangkan bagaimana keefektifan dan keefisienan *website* (situs) dalam memfasilitasi suatu pelayanan publik. Di era teknologi digitalisasi ini, terdapat berbagai inovasi di setiap instansi pemerintah yang digunakan sebagai prasarana tata kelola yang efisien. Hal tersebut sesuai dengan Surat Edaran Menkominfo Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyediaan Layanan Aplikasi Dan/Atau Melalui Internet (*Over The Top*). Dari kebijakan tersebut dijelaskan layanan berupa aplikasi yang menggunakan menggunakan internet baik berupa pesan singkat atau percakapan daring, panggilan suara atau video, transaksi finansial dan kormesial, penyimpanan atau pengambilan data, permainan, media sosial dan fitur turunannya dapat digunakan dalam rangka terciptanya pelayanan untuk publik yang canggih, efisien dan efektif.

Pelayanan publik adalah usaha dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dilaksanakan oleh penyelenggara dari pelayanan publik. Layanan yang diberikan berupa jasa

baik oleh pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat yang dibayar maupun tidak untuk memenuhi kepentingan masyarakat (Wasistiono, 2002). Salah satu tujuan dari layanan tersebut adalah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat serta perwujudan perundang-undangan (Marwiyah et al., 2020).

Masyarakat sebagai penerima dari layanan berhak untuk mendapatkan kesejahteraan dari penyelenggara pelayanan publik karena masyarakat telah membayarkan pungutan baik dalam bentuk pajak, retribusi atau bentuk lainnya. Hal tersebut sesuai UU RI Nomor 25 Tahun 2009 dimana pelayanan yang berkualitas berhak didapatkan oleh masyarakat sesuai dengan asas dan tujuan.

Perbandingan *Electronic Service Quality* dan pelayanan publik seperti biasanya tentu sangat berbeda. Pertama, perbedaan ini dapat dilihat dari kelebihan *Electronic Service Quality* dimana pelayanan berbasis internet dapat dengan mudah diakses di berbagai tempat seperti kantor maupun dari rumah tanpa harus datang ke kantor pemerintahan tersebut. Kedua, terdapatnya keterbukaan (transparansi) sehingga hubungan berbagai pihak diharapkan lebih baik. Ketiga, pelaksanaan pemerintah antara pemerintah dengan sektor industri dapat lebih efisien karena adanya peningkatan komunikasi. Dibalik semua kelebihan itu terdapat kekurangan berupa interaksi komunikasi antara pihak pemerintah dan masyarakat menjadi berkurang, kelemahan dalam ketidaksetaraan akses publik untuk keandalan

internet, kesenjangan kemampuan masyarakat untuk dapat mencukupi kebutuhan dalam membeli ponsel. Jika dibandingkan dengan pelayanan yang sifatnya manual cenderung masyarakat lebih banyak komunikasi tetapi untuk kekurangan pelayanan justru akan sangat lama karena mengingat banyaknya pelayanan yang harus diselesaikan dan terkesan rumit serta membutuhkan banyak waktu yang harus diselesaikan sehingga ini menjadi tidak efektif dan efisien (Diskominfo Kabupaten Badung, 2017).

Terwujudnya kepuasan masyarakat dicapai jika pelayanan diberikan telah sesuai dengan standar pelayanan dan kebijakan yang berlaku. Oleh karena itu, indeks kepuasan dimanfaatkan dalam mengukur tingkat kepuasan dan kualitas dari pelayanan yang telah diterima oleh masyarakat. Hal tersebut tertuang pada Permenpan Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dari peraturan tersebut, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh secara kuantitatif yang didapatkan dari hasil pengukuran dari pendapat masyarakat setelah menerima pelayanan yang dibandingkan dengan harapan dan kebutuhan yang ingin dipenuhi.

Apabila masyarakat tidak merasakan ketidakpuasan hal ini dapat memicu timbulnya rasa tidak percaya kepada aparat pemerintah. Ketidakpuasan ini bukan hanya terjadi di Kabupaten Probolinggo saja melainkan dibeberapa kota dan kelurahan lainnya khususnya kelurahan Sidomukti. Keterhubungan antara pelayanan publik dengan tata

pemerintahan bukan sesuatu yang baru. Keterkaitan antara konsep *good governance* dengan konsep *public service* yang logika keterkaitannya sudah jelas (Kumorotomo 2007, hlm 1).

Pelayanan publik memiliki tujuan utama yaitu kepuasan masyarakat yang diwujudkan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebijakan standar pelayanan yang ada. Jika masyarakat tidak puas, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan tidak berkualitas dan efisien. Kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan adalah penentu dari kualitas pelayanan publik itu sendiri (Hardiansyah, 2018).

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui penerapan berbagai kebijakan seperti merubah *mindset* birokrat yang bermentalkan penguasaan menjadi bermentalkan birokrat yang berorientasi pelayanan masyarakat, penerapan standar pelayanan minimal, adanya penataan ulang kelembangaan pelayanan publik, dan penyederhanaan prosedur pelayanan, serta sistem manajemen mutu yang penerapannya termasuk penanganan pengaduan dari masyarakat (Bappenas 2010, hlm 6).

Keluhan dapat disampaikan secara perorangan atau kelompok masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari data-data jumlah keluhan yang disampaikan setiap tahunnya. Dari tahun 2002 hingga 2004 terdapat 372 keluhan yang turun dari data sebelumnya tahun 2002 yakni dari 396 keluhan. Di tahun berikutnya, tahun 2004 kembali turun dengan jumlah 363

keluhan. Namun pada tahun 2005 terjadi peningkatan yang signifikan yakni menjadi 1010 keluhan dan pada tahun berikutnya turun menjadi 791. Sayangnya, pada tahun 2007 kembali naik menjadi 865 keluhan.

Selama tahun 2010, Ombudsman menerima lebih dari 1154 keluhan masyarakat. Keluhan tersebut terdiri dari 31,21% keluhan dari pelayanan Pemerintahan Daerah. Data tersebut memiliki kesamaan dengan data laporan Ombudsman pada tahun-tahun sebelumnya. Selain itu, keluhan pada instansi Kepolisian memiliki nilai persentase sebesar 20,97%, instansi Lembaga Pengadilan memiliki nilai persentase 13,95% laporan, Badan Pertanahan Nasional memiliki nilai persentase 8,44% laporan, dan Instansi Pemerintah/Kementerian memiliki nilai persentase 7,69% laporan. Media yang banyak digunakan oleh masyarakat berdasarkan data Bappenas tahun 2010 dalam penyampaian keluhan berupa media surat kabar atau koran sebesar 53.8%, kemudian diiringi radio sebesar 33.91% dan pesan singkat atau SMS sebesar 30.65%.

Saat ini pemerintah telah menerbitkan dua kebijakan yakni UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Kebijakan ini harapannya dapat menjadi pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik dan tantangan kedepannya perlu sama-sama disadari belum sesuai dengan seharusnya (Bappenas, 2010). Komisi Pemberantasan Korupsi melakukan survei integritas yang menunjukkan angka 6.84 dari skala 10 atas kualitas pelayanan publik pada instansi pusat

di Indonesia dan angka 6.69 di daerah. Angka integritas menunjukkan rendahnya kualitas sesuai dengan karakteristik pelayanan publik. Faktor yang mempengaruhi adalah Standar Operasional Prosedur yang tidak jelas, kasus suap-menyuap, keadilan, transparansi informasi, kecepatan dan kemudahan dalam pengaduan. Faktor lainnya yang sebagian besar belum diterapkan adalah transparansi dari penyelenggara menginformasikan hak dan kewajiban masyarakat (Bappenas, 2010).

Dibalik hal tersebut, Pengimplementasian Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pada sistem pelayanan publik kurang dioptimalkan. Selain itu, sistem evaluasi juga masih tergolong rendah dalam mendorong kinerja pelayanan. Keberadaan kebijakan dapat digunakan sebagai pedoman dan tonggak demokrasi di Indonesia dimana sebagai konsekuensi dari keadaulatan ditangan rakyat dimana pemerintah selaku pemegang otoritas pemerintah yang telah dipilih secara langsung oleh rakyat (Kompas, 2010).

Wujud praktik demokrasi pada pelayanan publik dapat diwujudkan dalam bentuk salah satunya pemberian kesempatan dalam penyampaian keluhan dari masyarakat jika ditemukan pelayanan tidak sesuai dengan standar dan harapan yang dijamin oleh penyelenggara. Terdapat studi-studi terdahulu didapatkan hasil bahwa dianggap belum efektif jika manajemen pengaduan belum optimal dan sebagian besar masyarakat kebanyakan belum paham dengan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pelayanan publik dalam penyampaian keluhan (Bappenas 2010, hlm 7).

Di era revolusi industri 4.0, diharapkan setiap lembaga pemerintah dapat mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat terutama dalam pemberian layanan berbasis teknologi untuk menghadapi era digitalisasi. Revolusi industri 4.0 memiliki dibagi menjadi tiga bagian yaitu secara fisik, biologis dan digital (Schwab, 2017). Secara fisik, dibagi menjadi empat manifestasi yaitu robotik, 3D *printing*, dan *automatic transportation*. Secara biologis, diartikan perkembangan dan perubahan yang terjadi pada teknologi dalam menciptakan hal baru yang sebelumnya hanya ada dalam khayalan perfilman. Perkembangan revolusi industri 4.0 akan berkembang pesat dengan adanya *Internet of Thing*.

*Internet of Thing* (IoT) merupakan arsitektur dari sistem yang terdiri dari perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan *web*. Adanya perbedaan protokol antara *hardware* dan *web*, maka sistem *embedded* berupa *gateway* diperlukan sebagai penghubung dan menjembatani kedua komponen tersebut. Tujuan sistem tersebut untuk memudahkan interaksi manusia dengan semua mesin yang memiliki pengenalan *IP address* dimana memanfaatkan jaringan internet (*Network*) sebagai media komunikasi sistem (Efendi 2018, hlm 1).

Salah satu piranti dalam pengembangan sistem adalah Arduino. Menurut Maulana (2014), Arduino merupakan *micro single board* yang sifatnya *open-source* yang diturunkan dari *wiring platform*, dimana dirancang *compatible* di berbagai bidang. Selain itu Herfiansyah (2014)

menerangkan bahwa kompleks dari perancangan dan program harus dibuat sesuai dengan mikrokontroler yang digunakan. Sehingga beda antara Arduino dengan yang lain adalah adanya penambahan fungsi setiap papan sikit dan jenis mikrokontroler yang akan digunakan (Aditya 2015, hlm 6).

Dalam penerapannya, *Internet of Things* dapat digunakan dalam mengidentifikasi, memantau, melacak, dan menemukan objek serta memicu suatu proses atau *event* secara otomatis dan *real time*. Pengembangan dan penerapan teknologi dan internet dapat memberikan dampak dalam bidang operasi produksi, manajemen ekonomi, sosial manajemen dan bahkan kehidupan pribadi kepada masyarakat (Junaidi 2015, hlm 1).

Menghadapi revolusi masa depan, pemerintah mempersiapkan diri dengan menerapkan teknologi IoT pada konsep *Smart City*. Selain itu, dibidang pendidikan, sedang dikembangkan pola yang mendukung paradigma dan implementasi revolusi industri 4.0 yang dikembangkan melalui kurikulum sehingga dapat melahirkan generasi yang kompeten di bidang teknologi yang mengutamakan kemampuan kreativitas dan inovasi teknologi (Santiyadiputra et.al, 2017).

Tahap awal dalam tata kelola pemerintah sering pertama kali akan dikunjungi oleh masyarakat yaitu Kelurahan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan sehingga antara pelayanan dan manusia tidak dapat dipisahkan (Sinambela 2006, hlm 20). Sebagai contoh, kita dapat menganalogi dari proses kelahiran seorang bayi. Refleks pertama dari bayi

tersebut adalah menangis. Hal ini terjadi karena bayi tersebut menghadapi situasi dan kondisi yang sangat berbeda saat berada dalam kandungan sehingga bayi tersebut membutuhkan pelayanan dari sang ibu. Saat bayi tersebut memperoleh pelayanan berupa kasih sayang, maka bayi tersebut dapat merasakan nyaman sehingga bayi tersebut berhenti menangis.

Salah satu penelitian yang dapat ditelaah terkait indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik adalah penelitian yang ditulis Jacky J.G. Soleman dengan judul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pemerintah Kecamatan Siau Timur Selatan Kabupaten Sitaro”. Hasil penelitian menunjukkan indikator penelitian yang digunakan menyangkut prosedur pelayanan yang dilihat pada faktor kesederhanaan prosedur pelayanan sudah mudah diikuti alurnya. Sedangkan pada pengukuran IKM menunjukkan hasil nilai indeks sebesar 3.23 yang jika dikonversi menjadi 80.82 dengan Mutu Pelayanan “B”. Indikator tersebut menyangkut persyaratan administratif dan teknik yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan diharapkan. Pada indeks kepuasan masyarakat didapatkan hasil tingkat kepuasan 3.22 berdasarkan perhitungan IKM. Kelebihan dalam unsur pelayanan yang dilakukan di Kecamatan Siau Timur Selatan, Kabupaten Sitaro dalam perihal pemberian persyaratan pelayanan yang mudah dipenuhi oleh masyarakat, kejelasan petugas pelayanan atau dalam berupa kepastian dari petugas dalam memberikan pelayanan, kemampuan dan keahlian petugas yang dirasa mumpuni, dan terjaminnya keamanan lingkungan sehingga masyarakat

merasa aman. Kekurangan yang dimiliki dalam unsur pelayanan kependudukan adalah kedisiplinan dan tanggung jawab petugas penyelenggara terkait dengan penyelesaian dalam menunjang pelayanan (Soleman, 2021).

Penelitian lainnya dengan yang ditulis oleh Indah Nur'aini Sulisty, dkk dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen” didapatkan hasil angka IKM sebesar 3,29 dengan konversi nilai pada angka 82,25 sehingga termasuk kedalam kategori “B” pada kualitas pelayanan publik. Sehingga secara keseluruhan, Kantor Kecamatan Ayah pada tahun 2018 digolongkan dalam kategori “Baik”(Sulisty, 2020).

Nilai IKM tertinggi sebesar 3.50 dengan nilai konversi nilai IKM sebesar 87.50 dan berada pada tingkat “Baik” berdasarkan sembilan unsur indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Sedangkan nilai IKM terendah sebesar 2.66 dengan nilai konversi IKM sebesar 66.50 berada pada tingkat “Kurang Baik”. Kelebihan dalam unsur pelayanan yang dilakukan adalah kemudahan dalam persyaratan yang dibutuhkan masyarakat, sistem dan prosedur pelayanan yang baik telah terimplementasikan, keterjangkauan biaya administrasi. Kekurangan dalam unsur pelayanan ini yaitu waktu penyelesaian kepada masyarakat dianggap masih kurang baik dan penyediaan sarana prasarana yang seharusnya

sebagai penunjang dianggap masih belum relevan (Sulistyo & Sotya Partiw  
Ediwijoyo, 2020).

Pada penelitian terhadulu terkait indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ditulis oleh Helva Rahmi, dkk pada tahun 2019 berjudul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah di Kecamatan Pasar Muara Bungo”. Pada penelitian tersebut didapatkan hasil pengukuran indeks di kantor kecamatan Pasar Muara Bungo terhadap kepuasan masyarakat belum dijalankan secara optimal karena nilai unsur-unsur pelayanan didapatkan nilai di bawah rata-rata yakni 2,46. Unsur-unsur pelayanan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah kurang baiknya kedisiplinan, kecepatan pelayanan, tanggung jawab dan keadilan dari petugas pelayanan kepada masyarakat. Kelebihan dalam unsur pelayanan yang dilakukan dalam hal kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan, kejelasan berupa kepastian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan, kemampuan dan keterampilan petugas yang baik dan terjaminnya keamanan lingkungan sehingga masyarakat merasa aman. Kekurangan yang dimiliki dalam unsur pelayanan kependudukan adalah kedisiplinan dan tanggung jawab petugas penyelenggara terkait dengan penyelesaian dalam menunjang pelayanan (Rahmi et al., 2019).

Dari penelitian terdahulu terkait penggunaan teknik analisis data IKM berdasarkan kebijakan Kemenpan No. 25 Tahun 2004, teknik analisis data

adalah teknik dengan menggunakan nilai IKM yang didapatkan dari perhitungan nilai rata-rata tertimbang pada setiap unsur-unsur pelayanan. Sehingga nilai tersebut dapat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap instansi diteliti (Kepmenpan, 2004).

Di era digitalisasi yang berkembang pesat, setiap kegiatan diberbagai lapisan masyarakat tidak lepas dari penggunaan teknologi terutama gawai. Penggunaan gawai tidak hanya sebatas alat komunikasi saja tetapi kita dapat menjelajahi dunia dan mencari informasi yang diinginkan. Trend digital ini juga ikut berkembang di berbagai organisasi dan lembaga salah satunya instansi pemerintahan. Pemerintah menggunakan kecanggihan teknologi terutama dalam bidang pelayanan publik yang diharapkan agar pelayanan yang diberikan bersifat transparan dan kemudahan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat (Ombudsman, 2010).

Berdasarkan Perpres RI No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau SPBE dibutuhkan untuk menciptakan keefektifan, bersih, akuntabel, transparan, berkualitas dan terpercaya pada tata kelola pemerintahan.

Faktor pertama yang perlu dipenuhi yaitu ketersediaan atas sistem terpadu dimana terintegrasi dengan sistem dimulai dari pemerintahan daerah hingga pemerintahan pusat. Kedua, SDM atau sumber daya yang ditempatkan harus berintegritas dan jumlahnya sesuai dengan bidang sehingga tujuan

dapat tepat sasaran. Ketiga, penerapan teknologi harus bersifat konsisten dan kontinu dalam suatu pelayanan publik.

Masyarakat selalu menuntut dan menginginkan pelayanan publik yang berkualitas walaupun sebenarnya tidak sesuai dengan tuntutan yang diinginkan. Secara empiris, masalah tersebut terjadi karena pelayanan publik masih lambat, rumit, melelahkan dan mahal. Oleh sebab itu, birokrat sebenarnya harus memberikan yang terbaik terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Ombudsman, 2010).

Pemerintah kota administrasi Jakarta Pusat membuat layanan administrasi kecamatan dan kelurahan secara daring di Kantor Walikota Jakarta Pusat. Hal tersebut merupakan bentuk penyelarasan kinerja dengan menerapkan sistem pemerintah berbasis elektronik. Dimana pelayanan ini dilakukan untuk tertib administrasi kecamatan dan kelurahan demi meningkatkan kualitas dari pelayanan publik di Kota Administrasi yakni di Jakarta Pusat. Pelayanan kecamatan dan kelurahan ini sifatnya lebih cepat, efisien, efektif, transparan serta akuntabel. Oleh sebab itu, Walikota Jakarta Pusat sebelumnya melihat persoalan yang dihadapi bahwa pelayanan administrasi di bawah koordinasi camat dan lurah masih bersifat manual dan terkesan klasik seperti pembuatan surat Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), maka dari itu Walikota Jakarta Pusat ingin merubah pelayanan manual menjadi layanan secara daring sebagai bentuk upaya

peningkatan kualitas kearah yang lebih baik (Kominfotik Jakarta Pusat, 2021).

Di Jawa Timur sendiri terkhususnya di Kota Surabaya, pelayanan administrasi sebagian belum terintegrasi dengan aplikasi. Administrasi yang telah dapat dilakukan melalui aplikasi adalah pelayanan surat menyurat tingkat Kelurahan. Namun, surat-menyurat seperti surat keterangan waris, surat keterangan domisili, dan lainnya masih manual. Oleh sebab itu, kedepannya menurut Walikota Surabaya diharapkan masyarakat tidak ada lagi datang ke kantor pemerintahan secara manual karena hal tersebut dianggap ketidakberhasilan bagi Kelurahan dalam pelayanan publik (Sonora, 2021).

Diketahui Eri Cahyadi Walikota Surabaya turut memantau kembali di dua kelurahan, yakni Kelurahan Ngagelrejo dan Kelurahan Kertajaya. Saat berkunjung ke kantor Kelurahan Ngagelrejo, Walikota menemukan seorang Ibu yang terkendala dengan pengurusan akta kelahiran yang makin hari makin tidak kunjung selesai. Padahal Ibu tersebut sudah lama mengurus akta tersebut. Sehingga Walikota meminta kepada pihak kelurahan bahkan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, Agus Imam Sonhaji dapat mendampingi proses tersebut.

Di Kelurahan Ngagelrejo, Walikota menemukan laporan keluhan terkait administrasi hak waris atas penanganan Covid-19 di kelurahan dan keluhan terkait pelayanan yang belum dapat diakses secara online. Selain itu, saat

berkunjung di Kelurahan Kertajaya, terdapat keluhan dimana warga yang mengurus waris di notaris terkendala karena nama yang berada di KTP dan KK serta surat pendukung lainnya tidak sesuai, Kendala-kendala yang dikeluhkan oleh warga menurut Eri harus ditingkatkan dan dikembangkan karena kelurahan adalah garda terdepan dalam pelayanan administrasi publik (Sonora, 2021).

Keluhan-keluhan tersebut jika tidak ditangani, maka akan menimbulkan dampak buruk yang dapat menghilangkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Lebih jauhnya lagi, masyarakat akan enggan dalam mengikuti kebijakan-kebijakan pemerintah terutama dalam pelayanan publik (Ombudsman, 2010).

Di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo permasalahan yang sebelumnya terjadi terkait dengan proses layanan yang rumit dan cenderung lama. Beberapa masyarakat sering kali mengeluhkan terkait satu atau dua layanan yang tidak memuaskan. Oleh sebab itu, tidak seberapa yang melakukan pengaduan dan hasil dari pengaduan ini berhasil membuat suatu terobosan baru, yaitu terciptanya aplikasi Lapak Probolinggo (Wartapos, 2018).

Bupati Probolinggo, Ibu Hj. P. Tantriana Sari, SE, merilis aplikasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan yang disingkat Lapak pada tanggal 8 Februari 2018 di Kantor Kecamatan Dringu dalam rangka untuk meningkat

pelayanan administrasi yang cepat, berkualitas, singkat, modern dan akuntabel, serta aman (Diskominfo Kabupaten Probolinggo, 2018).

Bupati berharap dengan inovasi tersebut dapat membangun dan mencerdaskan warga Kabupaten Probolinggo yang diimplementasikan dengan pelayanan yang baik dan cepat, menyediakan layanan yang profesional sehingga dapat meningkatkan layanan kepada masyarakat. Banyak terjadi masalah di tingkat kecamatan Dringu seperti diantaranya tidak adanya kejelasan informasi tentang aplikasi Lapak Probolinggo pada masyarakat, kurangnya informasi dari petugas penyelenggara pelayanan dan waktu yang dijanjikan belum sesuai dengan prosedur yang ada. Ketidaksesuaian waktu menimbulkan dampak penurunan kualitas pelayanan sehingga secara tidak langsung tercipta citra yang kurang baik terhadap Pemerintah tersebut (Diskominfo Kabupaten Probolinggo, 2018).

Salah satu instansi yang menjadi penentu keberhasilan pelayanan dari pemerintahan daerah adalah Kelurahan karena berhadapan langsung dengan masyarakat luas. Kinerja dari kelurahan secara keseluruhan menentukan citra birokrasi. Agar terciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*) diperlukan penyelarasan pandangan setiap pegawai yang digunakan sebagai acuan atau pedoman dalam pelaksanaan tugas manajerial maupun operasional di seluruh bidang secara terpadu (Junaidi 2015, hlm 3).

Instansi pemerintahan yang telah menerapkan pelayanan publik berbasis *Electronic Service Quality* berupa aplikasi adalah kantor Kelurahan

Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Aplikasi Lapak atau Layanan Cepat Administrasi Kecamatan ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan berkualitas, cepat, aman, akuntabel, dan maju dibidang administrasi (Wartapos, 2018).

Aplikasi Lapak Probolinggo adalah salah satu pelayanan publik kepada masyarakat yang berbasis *Electronic Service Quality* untuk daerah Kelurahan Sidomukti, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo yang dapat digunakan untuk mengurus atau melengkapi administratif tanpa harus datang ke kantor Desa maupun ke kantor Kelurahan. Aplikasi ini berfungsi dalam peningkatan pelayanan administrasi yang cepat, berkualitas aman, dan modern, serta akuntabel (Wartapos, 2018).

**Gambar 1 Tampilan Aplikasi Lapak Probolinggo**

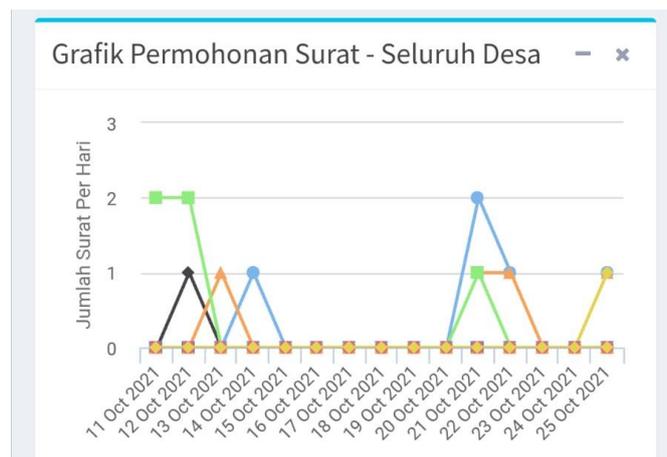


*Sumber: Lapak Probolinggo*

Layanan aplikasi ini merupakan perubahan dari sistem manual menjadi layanan yang berbasis internet sehingga pelayanan menjadi berkualitas dan memuaskan bagi kalangan masyarakat. Masyarakat hanya diperlukan datang ke kantor Desa atau Kelurahan dengan menyampaikan pelayanan administratif yang dibutuhkan. Kemudian surat akan di-*scan* dan di-*upload* melalui aplikasi tersebut. Petugas hanya perlu memeriksa kelengkapan berkas dimana berkas tersebut akan dikirimkan ke kantor Kecamatan. Lalu Camat dapat memeriksa dan memantau melalui ponsel serta menyetujui permohonan surat pengajuan dari masyarakat yang nantinya dapat diterima kembali oleh pihak Desa atau Kelurahan Sidomukti (Diskominfo Kabupaten Probolinggo, 2018).

Pada tingkat Kelurahan, pelayanan yang dilayani adalah segala bentuk pengurusan dokumen administratif kependudukan yang memerlukan pemeriksaan dari pihak Kelurahan. Dokumen yang dimaksud adalah Surat Permohonan Pembuatan KTP, Surat Kematian dan Surat Pengantar Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

**Gambar 2 Permohonan Pembuatan Surat Pengantar di Kantor  
Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo  
Tahun 2021**



*Sumber: Lapak Probolinggo*

Berdasarkan grafik 1.2 jumlah kunjungan warga Sidomukti Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo di bulan Oktober 2021 yang ingin membuat Surat Permohonan Kelahiran terdapat 1 surat yang dikeluarkan yaitu di tanggal 11 dan 13. Kartu Tanda Penduduk terdapat 1 surat permohonan yang dikeluarkan yaitu pada tanggal 12, 14 dan 23. Surat Keterangan Catatan Kriminal terdapat 1 surat yang dikeluarkan yaitu pada tanggal 13 dan 15 tetapi pada tanggal 20 dan 22 terdapat 2 surat yang dikeluarkan sama halnya dengan Surat Kematian terdapat 2 surat yang dikeluarkan pada tanggal 11 dan 13 berikutnya hanya 1 surat yang dikeluarkan di tanggal 20 dan 22.

Oleh karena itu, fasilitas pelayanan baik itu fasilitas penunjang berupa fisik ataupun alat pendukung lainnya adalah faktor yang perlu diperhatikan. Fasilitas akan dianggap kurang memadai jika tidak adanya *Wi-Fi* untuk mengakses situs *web*, kurangnya ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu

dan tempat parkir yang belum memadai dan belum adanya petugas parkir yang tidak dapat menjamin aman serta nyaman. Jika permasalahan tersebut tidak segera diselesaikan, maka hal tersebut menjadi faktor pengganggu dan penghambat kelancaran pelayanan publik.

Berdasarkan hasil pengamatan di Kantor Kelurahan Sidomukti, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo peneliti tertarik untuk mengamati lebih dalam terkait proses pelayanan dan adanya permasalahan yang timbul pada bagian pelayanan seperti fasilitas pelayanan baik dalam bentuk barang atau jasa sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas dari pelayanan dan juga pada fasilitas berupa internet dalam upaya pendukung dari pelayanan publik.

Selain itu, berdasarkan jbaran persoalan pelayanan publik, peneliti melihat adanya keunikan yang beragam terkait dengan indeks kepuasan masyarakat yang diteliti di berbagai daerah. Oleh karena itu, Kantor Kelurahan Sidomukti menjadi daya tarik bagi penulis untuk mengambil sampel karena melihat faktor masyarakat yang belum merasa puas akan adanya pelayanan yang terjadi di kantor kelurahan.

Dari observasi yang telah dilakukan terkait kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan di kantor Kelurahan Sidomukti, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo, menjadi hal yang perlu dikaji mendalam untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, karya tulis ilmiah ini diberi judul **Indeks Kepuasan Masyarakat**

***Electronic Service Quality* Pada Aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan.**

**B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang menjadi acuan dalam penelitian ini adalah “Apakah *Electronic Service Quality* Pada Aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat ?”.

**C. Tujuan Penulisan**

Dalam melakukan penelitian, terdapat tujuan yang ingin dicapai yaitu:

**1. Tujuan Umum**

Rumusan tujuan umum dari penelitian ini adalah :

- a. Menyempurnakan berdasarkan keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan pada penelitian sebelumnya terkait kualitas pelayanan publik di tingkat Kelurahan.
- b. Menjelaskan kontradiksi yang ditemukan terkait teori dengan kenyataan di lapangan.
- c. Lebih menjelaskan konsep atau hubungan yang ditemukan dalam penelitian sebelumnya tetapi belum digali secara mendalam.

## **2. Tujuan Khusus**

Berikut ini merupakan tujuan khusus pada penelitian ini :

- a. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat *Electronic Service Quality* Pada Aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan.
- b. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan *Electronic Service Quality* Pada Aplikasi Lapak Probolinggo Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan.

## **D. Manfaat Tulisan**

Manfaat yang diharapkan penulis dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga yaitu manfaat teoritis, manfaat praktis, dan manfaat Metodologis.

### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat yang diharapkan penulis dari segi teoritis adalah :

- a. Dapat menjadi tambahan wawasan dan referensi untuk penelitian yang dilakukan kedepannya.
- b. Memperkuat dan memperkaya kajian terutama terkait kajian administrasi dibidang pelayanan publik.

## **2. Manfaat Praktis**

Manfaat yang diharapkan penulis dari segi praktis adalah :

a. Bagi Universitas Panca Marga Probolinggo

Diharapkan karya tulis ilmiah ini menjadi salah satu referensi serta acuan untuk pengembangan pada penelitian selanjutnya yang dilakukan akedemisi dan mahasiswa generasi berikutnya.

b. Bagi Pemerintah di Kabupaten Probolinggo

Karya tulis ilmiah ini merupakan gambaran nyata dan pertimbangan bagi pemerintah dalam mengeluarkan kebijakan terutama dalam pelayanan publik di Kabupaten Probolinggo, khususnya kantor Kelurahan Sidomukti, Kecamatan Kraksaan.

c. Bagi Masyarakat Umum

Karya tulis ilmiah ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat secara umum agar dapat lebih peka terkait masalah yang timbul dalam pelayanan publik sehingga masyarakat lebih aktif dalam perannya sebagai pihak yang memiliki hak atas pelayanan.

## **3. Manfaat Metodologis**

Manfaat yang diharapkan penulis dari segi metodologis adalah karya tulis ilmiah ini dapat dijadikan sebagai kajian tambahan dan acuan dalam penelitian berikutnya bagi mahasiswa maupun masyarakat secara umum yang melakukan penelitian yang serupa.

## **E. Sistematika Tulisan**

Sistematika penulisan merupakan uraian logis terkait dalam tahap-tahap penulisan karya ilmiah yang dilakukan. Berikut ini penulisan yang dimaksud:

Bab I merupakan bab yang bersifat pendahuluan dan menguraikan latar belakang permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, kemudian rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian dapat ditambahkan sesuai dengan kebutuhan.

Bab II menguraikan tentang kajian pustaka, uraian dan perbedaan dari penelitian terdahulu yang terkait kerangka dasar teoritis dan dapat ditambahkan sesuai dengan kebutuhan.

Bab III membahas tentang metode penelitian sebagai acuan peneliti bagaimana mendapatkan data-data primer dan teknik pengumpulan data beserta uji keabsahan data yang diperlukan dan dapat ditambahkan sesuai dengan kebutuhan.

Bab IV berisikan tentang hasil penelitian dan pembahasan. Tulisan ini akan memuat data-data primer yang berhasil dikumpulkan peneliti dan uji keabsahan data sesuai dengan topik yang ditentukan dan dapat ditambahkan sesuai dengan kebutuhan.

Bab V berisikan kesimpulan dan saran untuk penelitian selanjutnya serta jawaban dari rumusan masalah yang dimuat pada kesimpulan terkait

Indeks Kepuasan Masyarakat *Electronic Service Quality* Pada Aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan serta saran berisi hal-hal di luar penelitian yang ditemukan sebagai rekomendasi subyek penelitian. Akan ditambahkan sesuai dengan perkembangan dan kemajuan skripsi.