

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah proses, operasi, dan struktur sektor publik di negara maju maupun berkembang. Menurut Alshibly, dan Chiong (2015), penerapan TIK dalam penyelenggaraan pemerintahan dianggap sebagai solusi hemat biaya yang dapat meningkatkan komunikasi antara instansi pemerintah dan konstituen mereka. Tavana dan Zandi (2013), menyatakan bahwa perubahan layanan publik dari sistem tradisional ke e-government memiliki banyak manfaat, antara lain penyampaian layanan yang berbiaya efektif, integrasi layanan, pengurangan biaya administratif, kesamaan cara pandang terhadap masyarakat di seluruh layanan pemerintah, serta mampu beradaptasi lebih cepat terkait kebutuhan masyarakat.

Selain lembaga pemerintahan, pemegang kepentingan di dalam pemerintahan digital adalah masyarakat dan bisnis (Robertson & Vatrapu, 2010). Keterlibatan masyarakat, tidak hanya sebagai pengguna layanan, tetapi juga dalam menentukan layanan yang akan disediakan telah menjadi isu penting dalam tata kelola teknologi informasi (Eijk & Steen, 2014).

Menurut Kominfo dalam Laneisha (2022:10) Sejalan dengan hal tersebut, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) telah menyiapkan pusat data nasional (PDN) yang berguna mengintegrasikan layanan publik oleh pemerintah di mana hal tersebut menjadi salah satu arahan Presiden Joko Widodo kepada Kominfo terkait akselerasi transformasi digital.

Menurut Chase, Jacobs, dan Aquilano dalam Hansel (2014:104) *E-Service Quality* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan Internet. *E-Service Quality* didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien. Dalam kualitas pelayanan public, penelitian ini akan membantu pemerintah, khususnya pemerintah daerah dalam memetakan aspek yang menjadi titik lemah dalam kualitas pelayanan public khususnya secara elektronik yang di selenggarakan oleh pemerintah (Laneisha Sherissa & Fikri Akbarsyah Anza, 2022). Fikri Fatmala (2017) menyatakan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Kepuasan Pengguna merupakan aspek yang penting dalam suatu layanan, tanpa adanya kepuasan pengguna maka developer tidak dapat mengetahui apakah aplikasi yang telah di develop tersebut membuat user/pengguna dapat dikatakan puas secara keseluruhan yang ada di aplikasi tersebut. Banyak model-model yang dapat digunakan untuk mengetahui jumlah atau mengukur tingkat kepuasan pengguna di sebuah layanan milik pemerintah, salah satunya adalah *E-Service Quality*.

PDAM Surya Sembada merupakan perusahaan Air Minum yang berada dalam naungan BUMD (Badan Usaha Milik Daerah), berdiri pada jaman belanda dan disahkan menjadi milik Daerah pada tahun 1890. Seiring perkembangan jaman, PDAM Surya Sembada perlahan mengikuti arus digitalisasi dalam beberapa tahun

terakhir ini, dan secara bertahap mulai memberikan layanan online dengan akses selama 24 jam dan memanfaatkan berbagai situs social media sebagai jalan untuk menyebarkan berbagai informasi terkait adanya masalah yang terjadi pada layanan air di seluruh Kota Surabaya (<https://www.pdam-sby.go.id/read/sejarah-status-pdam-surya-sembada-surabaya>).

PDAM Surya Sembada secara perlahan berusaha membuat inovasi dengan cara menyediakan berbagai informasi, pengaduan, dan tata cara pemasangan pipa baru di *platform* seperti Instagran, WhatsApp, Website Sistem Informasi PDAM Surabaya, dan yang paling terbaru adalah mobile aplikasi PDAM Surabaya yang dibuat pada tahun 2013. Berbagai perbaikan dilakukan untuk meningkatkan kepuasan user dalam mengakses aplikasi tersebut, mulai dari UI yang di buat seminimalis mungkin, register & login yang mudah, informasi tiap sub menu yang mudah dipahami, dan layanan pemasangan pipa baru.



**Gambar 1. 1** Rating Aplikasi PDAM di Google PlayStore

Namun aplikasi yang dibuat oleh PDAM justru mendapatkan rating yang cukup rendah yang mengakibatkan minat untuk mengunduh dan memakai aplikasi tersebut sangat rendah sehingga menyebabkan para pengguna memakai social media sebagai solusi terakhir untuk melakukan pengaduan dan mendapatkan informasi akan gangguan air, padahal menurut tim developer PDAM Surabaya

seharusnya aplikasi tersebut dapat membantu dalam mengumpulkan laporan pengaduan.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini memakai teori E-Service Quality yang dikembangkan oleh Parasuraman et.al ditahun 2005 yang menyatakan bahwa dengan menggunakan teori E-Service Quality, akan dapat mengetahui apakah website tersebut telah memenuhi kepuasan setiap pengguna, dan dimodifikasi oleh Laneisha Sherissa dan Fikri Akbarsyah Anza di tahun 2021.

Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan sekarang, yaitu penelitian ini berfokus pada kualitas layanan e-service milik pemerintah yang digunakan oleh warga Kota Surabaya untuk melakukan pelaporan gangguan air, pengecekan pemakaian air secara mandiri, dan pembayaran air bulanan. Dimana yang menjadi responden pada penelitian ini adalah warga Kota Surabaya yang menggunakan aplikasi CIS PDAM Surabaya

Dengan demikian penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah dengan faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh dalam mengukur kepuasan pelanggan. Hasil dari dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memperbaiki kualitas kinerja PDAM Kota Surabaya menjadi lebih baik dan cepat tanggap dalam merespon laporan dan memberitahukan adanya informasi terbaru terkait dengan gangguan air kepada pengguna.

## 1.2 Rumusan Masalah

*Mobile Application* CIS PDAM Surabaya merupakan salah satu aplikasi milik Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), CIS PDAM dikembangkan pada tanggal 4 November 2013. CIS PDAM hadir dengan fitur yang menarik, diantaranya Catat Mandiri, Bayar Tagihan, Berita Gangguan, dan Pasang Air Baru.

Dengan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang diangkat pada penelitian ini adalah Apa saja faktor-faktor *e-service quality* yang berpengaruh dalam membantu mengumpulkan laporan pengaduan pengguna.

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah ini digunakan untuk membatasi selama proses pengumpulan dan pengolahan data agar tidak menyimpang terlalu jauh.

1. Analisis data dilakukan pada aplikasi “PDAM Surabaya”.
2. Responden yang dituju adalah penduduk kota Surabaya dan menggunakan aplikasi PDAM Surabaya minimal satu kali pemakaian.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mencari apa saja faktor-faktor *e-service quality* yang memiliki pengaruh dalam mengukur kepuasan pengguna di mobile application CIS PDAM Kota Surabaya.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dan diperoleh dalam penelitian ini adalah :

- a) Bagi Perusahaan Daerah Air Minum Surabaya (PDAM Surabaya)
  - Sebagai pertimbangan untuk dilakukan upaya upgrading.

- Melakukan monitoring setidaknya 3 hingga 6 bulan sekali.
  - Dilakukan maintance untuk menyempurnakan sistem.
- b) Bagi Masyarakat
- Informasi yang ditampilkan akurat.
  - Menambah tingkat kepercayaan dalam menggunakan aplikasi.
- c) Bagi Peneliti
- Adanya perbaikan alur agar sesuai berdasarkan hasil analisis.
  - Menambah wawasan mahasiswa dalam membuat analisis kepuasan pengguna.

## 1.6 Relevansi SI

Menurut Rowley (2006:339), layanan elektronik di definisikan sebagai perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengiriman di mediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan *e-tailing*, dukungan pelanggan, dan pelayanan. Oleh karena itu untuk dapat mengetahui sejauh mana tingkat kelayakitan pengguna terhadap aplikasi PDAM Surabaya, salah satu pendekatan yang digunakan adalah E-Servqual atau *Electronic Service Quality* yang digagas oleh Parasuraman, A. et al. (2005:220).

Menurut Kristophorus Hadiono (2021) Pelayanan dalam bentuk elektronik merupakan hal yang berbeda dengan pelayanan tradisional yang dapat dilaksanakan secara tatap muka dan dirasakan langsung antar pelaku yang terlibat. Pelayanan dalam bentuk elektronik merupakan layanan yang berbasiskan pengiriman informasi antara pelanggan dan penyedia layanan.

Moon (2013, p. 98), dalam penelitiannya menemukan bahwa kualitas e-service memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas

pelanggan sehingga, kualitas layanan dan kepuasan menjadi salah satu faktor penting dalam bisnis untuk mempertahankan konsumen. Pada perusahaan berbasis *e-commerce*, *satisfaction* (kepuasan) disebut sebagai, *e-satisfaction* (kepuasan elektronik), dan *service quality* (kualitas layanan) disebut sebagai *e-service quality* (kualitas layanan elektronik).

Dan dijelaskan juga bahwa *e-service quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap layanan sistem informasi tersebut, hal ini berguna dalam rencana masa depan sehingga peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna mencapai angka yang dapat dikatakan positif. *E-Service Quality* merupakan versi baru dari *Service Quality*, *E-Servqual* dikembangkan dengan tujuan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet.

## **1.7 SISTEMATIKA PENULISAN**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan teori-teori penunjang yang mendukung dalam pembuatan penelitian ini, antara lain Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya (PDAM Surabaya), *Mobile application*, *E-Service Quality*, Kepuasan Pelanggan, penelitian terdahulu dan beberapa tinjauan pustaka mengenai penelitian sebelumnya yang relevan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian antara lain alur penelitian, identifikasi masalah, literature review, model konseptual penelitian, hipotesis penelitian, penyusunan instrument, pengujian instrument, pengumpulan data, target, dan jumlah responden, teknik sampling, teknik pengumpulan data, outer model dan inner model.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian secara deksriptif yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengenai pengaruh *E-Service Quality*, dan Kepuasan Pelanggan pada aplikasi *mobile* PDAM Surabaya.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bagian ini akan diuraikan mengenai rangkuman yang terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan, serta saran-saran yang berisikan berbagai penyempurnaan yang mungkin dapat diterapkan kedepannya. Keterbatasan penelitian juga dijelaskan dalam bab ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini akan dipaparkan sumber-sumber literature yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini.

### **LAMPIRAN**

Pada bagian ini berisi beberapa dokumentasi yang sesuai dengan fakta di lapangan.



