

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini telah memberikan dampak yang signifikan pada kehidupan sehari-hari, dengan menciptakan kemudahan serta tantangan tersendiri. Di satu sisi, teknologi telah mempermudah banyak aspek kehidupan, seperti komunikasi, transportasi, dan akses informasi[1]. Namun, di sisi lain, perkembangan ini juga membawa dampak negatif, terutama di kota-kota besar seperti Jakarta. Salah satu dampak negatif dari perkembangan teknologi adalah terjadinya modernisasi gaya hidup yang mengakibatkan masyarakat Jakarta cenderung terpengaruh oleh tren dan gaya hidup modern yang dipromosikan melalui media sosial dan berbagai platform digital[2]. Hal ini memicu pertumbuhan penduduk dan aktivitas urbanisasi ke Jakarta, yang kemudian menyebabkan peningkatan kepadatan penduduk dan lalu lintas yang padat di wilayah perkotaan[3].

Tingginya arus migrasi ke DKI Jakarta telah menjadikan kota ini sebagai salah satu wilayah dengan kepadatan penduduk tertinggi. Jakarta berfungsi sebagai pusat aktivitas ekonomi yang menarik para pekerja, baik dari dalam kota maupun dari daerah penyangga di sekitarnya[4]. Pada tahun 2023 Jakarta yang memiliki luas sekitar 664 km² dengan penduduk berjumlah 11.240.000 jiwa yang membuat DKI Jakarta mendapatkan posisi pertama pada kepadatan penduduk Tingkat provinsi di Indonesia dengan nilai kepadatan penduduk sebesar 16.932 jiwa/km². Nilai ini sangat jauh dari peringkat kedua dengan selisih 15.518 jiwa/km² yaitu Jawa Barat dengan luas sekitar 35.377 km² dan total penduduk 50.025.605 jiwa yang membuat nilai kepadatan penduduk Jawa Barat sebesar 1,415 jiwa/km²[5][6].

Besarnya kepadatan penduduk memicu pertumbuhan jumlah kendaraan yang melewati kapasitas ruang jalan yang tersedia di Jakarta. Semakin banyak penduduk, semakin tinggi kebutuhan akan mobilitas[7]. Berdasarkan data dari lembaga pemeringkat lalu lintas global, TomTom International BV, Jakarta menempati peringkat ke-29 dalam indeks tingkat kemacetan dunia pada tahun 2022[8]. Peringkat ini mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2021, di mana sebelumnya menempati posisi ke-46. Berdasarkan data yang dicatat oleh TomTom,

rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menempuh perjalanan sejauh 10 kilometer di wilayah DKI Jakarta mencapai 22 menit 40 detik, menunjukkan tingkat kemacetan yang cukup tinggi di ibu kota.

Namun, di tengah tantangan tersebut, terdapat berbagai upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk meringankan permasalahan kemacetan dan meningkatkan efisiensi mobilitas masyarakat. Salah satu langkah strategis yang telah diimplementasikan adalah pengembangan transportasi umum berbasis rel yang dikenal sebagai Mass Rapid Transit Jakarta (MRT-J). Sistem MRT dirancang dengan tujuan strategis untuk mendukung akselerasi pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan mobilitas penduduk, mitigasi kemacetan lalu lintas yang kian membebani infrastruktur jalan, serta pengembangan sistem transportasi perkotaan yang modern dan berkelanjutan[9].

MRT beroperasi dengan frekuensi yang tinggi yaitu 80 – 100 km/jam, memiliki kapasitas tampung 1.200 – 1.800 penumpang dan memiliki jadwal yang ketat sehingga penumpang dapat sampai ke tujuan mereka dengan cepat. Selama tahun 2023, jumlah pengguna layanan MRT Jakarta tercatat mencapai 33.496.540 orang, yang menunjukkan rata-rata penggunaan harian oleh lebih dari 91 ribu penumpang. Tingkat ketepatan operasional rata-rata, mencakup waktu tempuh, kedatangan, dan pemberhentian, mencapai tingkat keandalan sebesar 99,94 persen. Sebagai perbandingan, pada tahun 2022, jumlah penumpang tercatat sekitar 19,7 juta, sehingga terjadi peningkatan signifikan sebanyak kurang lebih 14 juta penumpang dalam kurun waktu satu tahun[10]. Peningkatan jumlah penumpang tersebut mencerminkan tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas dan keandalan layanan MRT Jakarta.

Dengan banyaknya pengguna MRT-J dan transaksi pembelian tiket masih dilakukan secara manual, pemerintah memanfaatkan teknologi untuk mempercepat transaksi melalui pengembangan aplikasi MyMRT Jakarta. Aplikasi ini dikategorikan sebagai bagian dari sistem pemerintahan berbasis elektronik, atau yang dikenal dengan istilah e-Government. E-Government merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi, seperti jaringan area luas (Wide Area Network), internet, dan teknologi komputasi seluler oleh instansi pemerintahan untuk mentransformasi interaksi antara pemerintah dengan warga negara, sektor bisnis,

serta lembaga pemerintahan lainnya[11].

Menurut [12] *E-Government* adalah istilah yang mencakup berbagai konsep seperti Electronic Government, Digital Government, dan Online Government. Definisi ini mencerminkan prioritas yang berbeda dalam strategi pemerintahan. Pelayanan masyarakat atau pelayanan publik menurut UU No.25 Tahun 2009 Pasal 1 merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap orang warga negara dan penduduk atas barang dan jasa administrasi atau pelayanan yang disediakan oleh penyedia layanan publik [13].

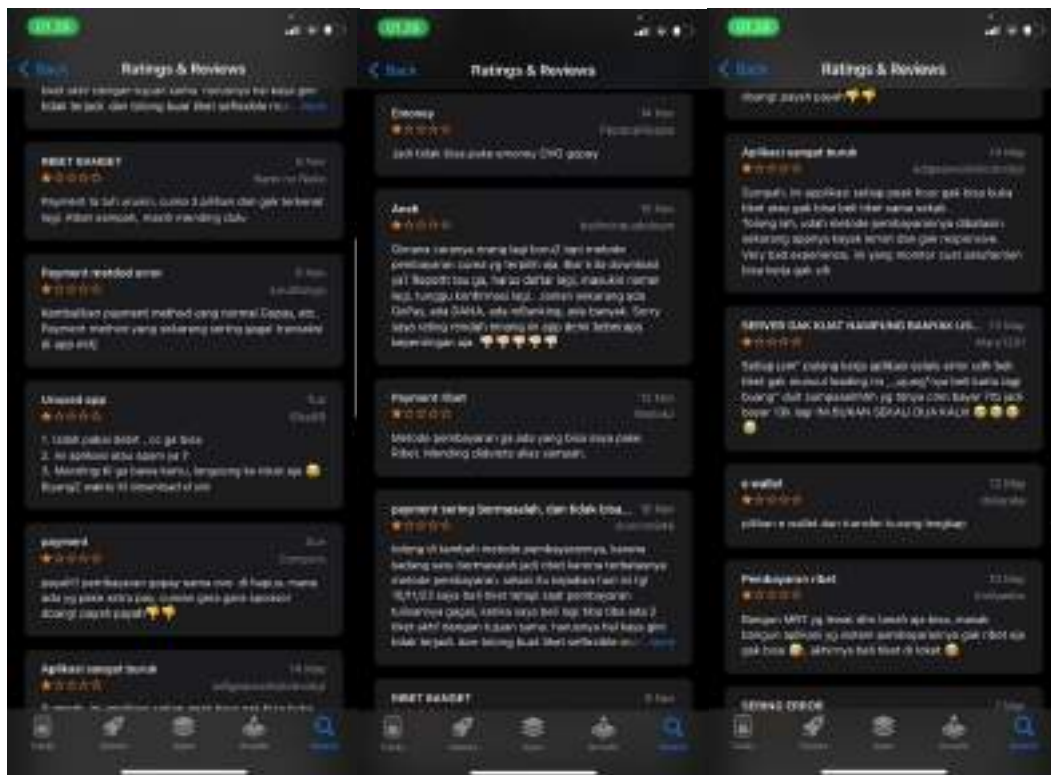
Secara umum, *E-Government* dapat diartikan sebagai pemanfaatan teknologi digital dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, dengan tujuan utama untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas dalam penyampaian layanan publik[1]. Istilah e-Government, atau pemerintahan elektronik, merujuk pada penerapan teknologi informasi oleh institusi pemerintahan guna meningkatkan efektivitas operasional serta mewujudkan tata kelola yang lebih transparan[14]. Implementasi e-Government diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat efektivitas operasional internal instansi pemerintahan, serta mempermudah akses masyarakat terhadap informasi yang berkaitan dengan kegiatan pemerintahan. Antisipasi pengguna terhadap layanan tertentu ditentukan oleh kebutuhan pribadi mereka, pengalaman masa lalu, dan rekomendasi[15][14].

Aplikasi MyMRT Jakarta adalah aplikasi untuk meningkatkan pelayanan transportasi umum, khususnya system Mass Rapid Transit (MRT). Pada aplikasi tersebut pengguna dapat melakukan pembelian tiket secara online sehingga mempercepat proses transaksi. Pengguna juga bisa melihat informasi tenant dan fasilitas stasiun, mendapatkan beragam promo dan layanan yang lain seperti entertainment on board: live TV dan film, music, berita dan games disepanjang perjalanan. Berikut adalah salah satu tampilan dari aplikasi MyMRT Jakarta.

Pada umumnya aplikasi online service diciptakan untuk mempermudah pengguna mendapatkan layanan yang disediakan. Akan tetapi suatu aplikasi dapat mempersulit pengguna dalam penggunaannya dikarenakan permasalahan yang sering pengguna rasakan seperti minimnya informasi yang disediakan oleh aplikasi, kesulitan dalam menggunakan aplikasi dan sebagainya [16]. Maka dari itu

pentingnya menyusun rencana yang baik dalam membuat fasilitas aplikasi dan interaksi yang mudah agar mengurangi kesalahan bagi pengguna [17].

Dengan jumlah pengguna aplikasi MyMRT Jakarta yang telah melebihi 500 ribu, aplikasi ini menjadi salah satu sarana penting bagi masyarakat dalam mengakses layanan transportasi MRT. Namun, meskipun banyak digunakan, aplikasi ini mendapatkan sejumlah ulasan negatif di Play Store dan App Store. Beberapa pengguna mengeluhkan kurangnya informasi mengenai layanan tenant yang tersedia, sementara yang lain menyoroti keterbatasan metode pembayaran yang dapat digunakan dalam aplikasi. Umpan balik dari pengguna menjadi aspek krusial yang perlu diperhatikan oleh pengembang dalam upaya peningkatan kualitas layanan serta optimalisasi pengalaman pengguna dalam mengakses layanan publik. Berikut adalah beberapa ulasan negatif yang diberikan oleh pengguna terkait aplikasi MyMRT Jakarta.



Gambar 1.1 Ulasan Pengguna

Gambar 1.1 menunjukkan respons pengguna terhadap aplikasi MyMRTJ, yang berisi ulasan negatif mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi. Ulasan ini mencerminkan berbagai kendala yang dialami pengguna, seperti masalah teknis, fitur yang kurang optimal, atau gangguan dalam akses

layanan. Keterlibatan pengguna dalam memberikan masukan ini memiliki implikasi penting bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas dan kinerja aplikasi agar lebih sesuai dengan kebutuhan serta harapan pengguna.

Keterlibatan pengguna pada MyMRT Jakarta mempunyai implikasi yang signifikan untuk kinerja dan kesuksesan sebuah aplikasi [18]. Maka dari itu pengalaman yang dirasakan oleh pengguna atau yang biasa disebut *User Experience* saat mengoperasikan aplikasi tersebut menjadi salah satu tolak ukur dalam menghitung kualitas pelayanan[1]. *User Experience* adalah persepsi dari pengguna dalam faktor kepuasan saat mereka menggunakan suatu aplikasi[19][20].

User Experience berpengaruh sangat besar dalam kesuksesan sebuah aplikasi, menurut M. A. T. Pratama [21] *UX* yang positif secara signifikan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna aplikasi mobile. Semakin baik *User Experience* semakin kuat pula korelasi dengan retensi pengguna aplikasi [22]. Adha [23] yang meneliti mengenai pengaruh *brand experience*, *brand personality* dan *brand trust* terhadap loyalitas merk menemukan bahwa *User Experience* yang positif dapat meningkatkan reputasi brand. Pengguna yang memiliki pengalaman positif dengan aplikasi cenderung akan merekomendasikan aplikasi tersebut kepada orang lain.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan analisis terhadap kualitas layanan aplikasi MyMRT Jakarta dengan merujuk pada parameter yang terdapat dalam E-GovQual atau Electronic Government Service Quality. E-GovQual sendiri merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas sistem informasi berbasis elektronik dalam menyediakan layanan publik, sebagaimana diperkenalkan oleh [24]. Instrumen E-GovQual dirancang untuk mengukur kualitas layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah berdasarkan perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan[25]. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh MyMRT Jakarta[26].

Sebelum pengembangan E-GovQual, metode yang paling umum digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah ServQual atau Service Quality. ServQual yang diperkenalkan oleh [27] pada tahun 1988, terbukti efektif dalam memberikan hasil evaluasi yang komprehensif. Metode ini mengacu pada lima dimensi utama

pengukuran, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), bukti fisik (tangibles), dan empati (empathy)[28]. Penilaian konsumen dalam ServQual dikonseptualisasikan sebagai perbandingan antara harapan konsumen terhadap layanan dan persepsi mereka terhadap layanan yang sebenarnya diterima [29]. Pada tahun 2000, Stuart Barnes mengembangkan metode WebQual (Website Quality) sebagai alat untuk mengukur kualitas situs web berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan lanjutan dari ServQual dan dirancang khusus untuk menilai situs web internal, seperti layanan terpadu pusat layanan terpadu, layanan sumber daya manusia, dan sebagainya[30].

Berbeda dengan ServQual dan WebQual, E-GovQual secara khusus menitikberatkan pada kualitas layanan elektronik yang diselenggarakan oleh pemerintah atau E-Government. Model E-GovQual umum digunakan untuk mengukur kualitas sistem layanan publik dengan mengaitkan dimensi-dimensi yang merefleksikan interaksi antara pemerintah dan masyarakat [31]. Menurut [14] Penemu metode E-GovQual yakni [32], pengukuran E-GovQual terdiri dari enam variabel utama, yaitu kemudahan penggunaan (ease of use), kepercayaan (trust), keandalan (reliability), isi dan tampilan informasi (content and appearance of information), fungsi lingkungan interaksi (functionality of the interaction environment), serta dukungan masyarakat (citizen support). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan empat dimensi E-GovQual sebagai variabel untuk mengukur kualitas layanan, yaitu efisiensi, kepercayaan, keandalan, dan dukungan masyarakat [1][33].

Setelah nilai setiap atribut diperoleh, diperlukan suatu metode untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing atribut. Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi dan memetakan atribut layanan atau produk dengan mempertimbangkan dua dimensi utama, yaitu tingkat kepentingan (importance) yang diberikan oleh konsumen serta kinerja (performance) aktual yang dirasakan oleh konsumen[34][35].

Tujuan utama metode Importance Performance Analysis (IPA) adalah untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan sekaligus memastikan alokasi sumber daya dilakukan secara efisien guna meningkatkan kepuasan pelanggan[36].

Dengan demikian, metode ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai strategi peningkatan kualitas layanan E-Government pada aplikasi MyMRT Jakarta. IPA divisualisasikan melalui diagram Kartesius yang menggunakan sumbu X sebagai representasi tingkat kinerja dan sumbu Y sebagai representasi tingkat kepentingan[37]. Melalui penggunaan IPA, evaluasi terhadap atribut-atribut layanan dapat dilakukan untuk menentukan apakah atribut tersebut termasuk dalam kategori prioritas utama, aspek yang harus dipertahankan, prioritas rendah, atau aspek yang berlebihan[38].

Walaupun pendekatan E-GovQual dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan e-government melalui sejumlah dimensi seperti efisiensi, keandalan, dan kemudahan penggunaan, temuan yang dihasilkan umumnya bersifat deskriptif dan belum mampu mengidentifikasi secara jelas area-area yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan. Oleh karena itu, penggunaan Importance Performance Analysis (IPA) menjadi penting sebagai metode pelengkap untuk menginterpretasikan hasil evaluasi E-GovQual secara lebih strategis.

Dengan IPA, dapat diketahui secara lebih jelas atribut layanan mana yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya masih rendah, sehingga perlu segera diperbaiki. Selain itu, metode ini juga membantu menghindari alokasi sumber daya pada aspek yang sudah memiliki kinerja baik namun tidak terlalu penting bagi pengguna. Dengan menggabungkan kedua metode ini, diharapkan dapat diperoleh rekomendasi yang lebih akurat dalam meningkatkan kualitas layanan e-government.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, masalah yang dirumuskan dalam skripsi ini adalah bagaimana hasil evaluasi kualitas layanan aplikasi MyMRT Jakarta serta indikator apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan berdasarkan pendekatan E-Government Service Quality (E-GovQual) dan metode Importance Performance Analysis (IPA).

1.3 Batasan Masalah

Untuk tercapainya hasil dan fokus pembahasan yang tepat serta menghindari bias, maka dibuat batasan masalah sebagai berikut:

1. Sistem yang dijadikan penelitian Aplikasi MyMRT Jakarta yang telah diimplementasikan oleh pemerintah provinsi Jakarta sejak April 2019.
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel yang berkaitan dengan E-Government Service Quality (E-GovQual) yang memiliki empat variabel pengukuran yaitu Efisiensi (Efficiency), Kepercayaan (Trust), Keandalan (Reliability), dan Dukungan Masyarakat (Citizen Support).
3. Metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan sebagai alat analisis evaluatif yang mengelompokkan temuan ke dalam empat kuadran berdasarkan hubungan antara tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kinerja (performance).
4. Populasi yang digunakan pada penelitian ini merupakan pengguna MRT yang pernah menggunakan aplikasi MyMRT Jakarta melalui perangkat mobile.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi MyMRT Jakarta serta mengidentifikasi indikator layanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan pendekatan E-Government Service Quality (E-GovQual) dan metode Importance Performance Analysis (IPA).

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka didapatkan manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran tentang indikator utama yang perlu menjadi prioritas peningkatan pada aplikasi MyMRT Jakarta.
2. Menjadi bahan pertimbangan atau rekomendasi untuk mendukung upaya peningkatan kualitas layanan aplikasi MyMRT Jakarta.
3. Berkontribusi sebagai referensi bagi peneliti lain yang melakukan studi di bidang serupa atau menggunakan metode yang sama.

1.6 Relevansi SI

Pengertian sistem informasi menurut [39] Sistem informasi adalah hasil dari pengembangan teknologi yang dimanfaatkan oleh sebuah organisasi dengan proses yang saling berkaitan untuk mendapatkan ketepatan dan kecepatan dalam mengumpulkan, memproses, menyimpan, mengambil dan menyebarkan informasi. Sistem informasi memiliki beberapa komponen seperti perangkat lunak (software),

perangkat keras (hardware), Jaringan Telekomunikasi, sumber daya manusia dan data untuk pengelolaan sistem informasi.

Aplikasi MyMRT Jakarta merupakan salah satu penerapan dari sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dalam menyediakan layanan dan informasi secara online. Sistem informasi dikaji melalui dua pendekatan utama, yakni pendekatan teknis (technical approaches) dan pendekatan perilaku (behavioral approaches). Pendekatan teknis mencakup disiplin ilmu seperti ilmu komputer, ilmu manajemen, dan riset operasional, yang berfokus pada aspek teknologis dan sistematis. Sementara itu, pendekatan perilaku menitikberatkan pada perspektif ilmu psikologi, ekonomi, dan sosiologi dalam memahami interaksi manusia dengan teknologi informasi.

Penelitian ini mengadopsi pendekatan *Behavioral Approach* karena berfokus pada pemahaman pengalaman dan persepsi pengguna dalam menilai kualitas layanan aplikasi MyMRT Jakarta. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis bagaimana pengguna merasakan dan menilai layanan yang diberikan melalui aplikasi, sehingga dapat diidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Dalam studi ini, evaluasi terhadap kualitas layanan dilakukan melalui pendekatan E-GovQual, yang menilai sejumlah dimensi kunci seperti efisiensi operasional, tingkat keandalan, dan kemudahan aksesibilitas layanan.

Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para pengguna aplikasi, kemudian dianalisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Pendekatan ini memungkinkan penelitian untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai persepsi pengguna serta mendukung perumusan strategi yang lebih tepat guna dalam upaya peningkatan kualitas layanan e-government pada aplikasi MyMRT Jakarta.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini bertujuan untuk membantu penyusunan laporan skripsi agar sesuai dengan acuan yang telah ditentukan dan mencapai tujuan penulisan yang telah ditetapkan. Beberapa tahapan yang harus dilalui dalam proses penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum tentang skripsi yang akan dilakukan, termasuk latar belakang skripsi, rumusan masalah yang akan dipecahkan, batasan masalah yang ditetapkan, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan yang akan digunakan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas landasan teori untuk menunjang penyelesaian skripsi ini serta menjelaskan teori – teori yang mendukung pada penulisan skripsi ini, antara lain: E-Government, E-Government Service Quality, Importance Performance Quality, Evaluasi, MyMRT Jakarta, PT-MRTJ, Pemprov DKI Jakarta, Model Rujukan dan Penelitian Terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang langkah – langkah yang dilakukan pada saat membuat skripsi ini. Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam skripsi antara lain Alur Penelitian, Studi Observasi, Studi Literatur, Identifikasi Masalah, Penentuan metode evaluasi kualitas sistem informasi, Penyusunan Hipotesis Penelitian, Penentuan Populasi dan Sampel, Penyusunan Instrumen Pertanyaan, Pengolahan dan Analisis Data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan hasil skripsi yang telah dilakukan yaitu mengenai Evaluasi Kualitas Layanan pada Aplikasi MyMRT Jakarta yang diukur menggunakan metode E-GovQual dan metode Importance Performance Analysis (IPA).

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan hasil skripsi yang telah dilakukan yaitu mengenai Evaluasi Kualitas Layanan pada Aplikasi

MyMRT Jakarta yang diukur menggunakan metode E-GovQual dan metode Importance Performance Analysis (IPA).

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini berisikan sumber-sumber literatur peneliti terdahulu mengenai metode yang digunakan dalam penelitian ini. Studi literatur tersebut yang berkaitan dengan E-Government, E-Government Service Quality, Importance Performance Analysis, Evaluasi, MyMRT Jakarta, PT-MRTJ, Pemprov DKI Jakarta, Model Rujukan dan Penelitian Terdahulu

LAMPIRAN

Pada Bagian ini berisikan lampiran berupa foto dan dokumen. Foto dan dokumen yang dilampirkan merupakan penunjang yang berkaitan dengan penelitian ini. Semua materi ini membantu memperkuat temuan penelitian dan memberikan bukti tambahan yang mendukung argumen yang diajukan dalam skripsi.

Halaman ini sengaja dikosongkan