

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi aktivitas sehari-hari masyarakat, berbagai alat dan teknologi baru terus dikembangkan. Dunia teknologi informasi berkembang sangat cepat dalam hal ini. Zaman modern atau dikenal juga dengan era digital menggantikan campur tangan manusia dalam segala aspek kehidupan manusia. Semua tindakan manusia sekarang terkait erat dengan kecanggihan teknologi informasi ini seiring dengan transisi dari proses manual ke otomatis, atau proses transformasi ini. Ke depan, manusia hanya perlu mengapresiasi mahakarya digital ini dengan nyaman karena semua aktivitas-aktivitas manusia dari bangun hingga tidur telah digantikan oleh aktivitas digital.

Gagasan *smart city* dipandang sebagai cara untuk mengatasi permasalahan yang ditimbulkan oleh urbanisasi, sejalan dengan perkembangan teknologi informasi saat ini. Penyelenggaraan prosedur birokrasi yang berkaitan dengan pelayanan publik menjadi lebih efektif ketika berbagai layanan publik diintegrasikan dengan menggunakan teknologi digital. Sesuai program kerja bersama pemerintah pusat tahun 2017, Gerakan 100 Kota Pintar Indonesia telah menerapkan konsep *smart city* di sejumlah kota. (Fitra et al., n.d., 2021)

*Smart city* adalah sebuah konsep untuk pembangunan perkotaan yang bermaksud untuk mengatasi permasalahan dengan mengelola kompleksitas kehidupan perkotaan dan menerapkan solusi inovatif dan cerdas untuk berbagai tantangan kota. *Smart city* mengelola dan mengintegrasikan seluruh kemampuannya baik dari segi sumber daya manusia, sumber daya alam, infrastruktur, maupun pemerintahan dengan memaksimalkan penggunaan teknologi informasi. Dengan demikian, kota ini mampu menciptakan *smart city* yang lebih hemat waktu, dan tenaga serta meningkatkan keterlibatan masyarakat, kemandirian, kekayaan, dan kebahagiaan. (Ilmananda et al., 2022)

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (E-lapor) adalah sarana interaktif masyarakat dan Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara dalam rangka pengawasan, penyelenggaraan Pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan Masyarakat. E-lapor bertujuan untuk membantu masyarakat Maluku Tenggara dalam menyampaikan keluhan dan aspirasi mereka kepada pemerintah daerah, yang dimana pengaduan dan aspirasi masyarakat ini ditujukan kepada instansi-intansi terkait yang dilaporkan kepada pemerintah yang nantinya akan diproses.

Pernyataan diatas menggambarkan pentingnya layanan aspirasi dan pengaduan masyarakat sebagai alat interaktif antara masyarakat dan pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara. Tujuannya adalah untuk memfasilitasi komunikasi dua arah antara masyarakat dan pemerintah dalam konteks pengawasan, penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, E-lapor juga merupakan bagian dari upaya menuju transformasi menjadi smart city di Kabupaten Maluku Tenggara.

Oleh sebab itu Maluku Tenggara saat ini telah mewujudkan *smart city* dengan adanya program E-lapor, dan kebutuhan masyarakat mendorong pemerintah untuk terus berinovasi guna memberikan pelayanan yang amanah dan transparan. Melalui implementasi pelayanan publik yang responsif, tren inovasi ini akan mengubah Kabupaten Maluku Tenggara menjadi *smart city*. Pemerintah daerah Kabupaten Maluku Tenggara saat ini telah menargetkan Maluku Tenggara sebagai salah satu kota *smart city* dan memberikan layanan pemerintahan berbasis teknologi informasi kepada masyarakat. Dari program E-lapor terhadap *smart city* dapat bertujuan untuk membantu masyarakat di Maluku Tenggara dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan yang di alami masyarakat kepada pemerintah. Secara tidak langsung *smart city* yang ada di Maluku Tenggara telah meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui layanan publik E-lapor yang dapat diakses secara mudah melalui website pemerintah Maluku Tenggara.

Metode yang digunakan dalam menganalisis efektivitas tingkat kepuasan pengguna pada program E-lapor sebagai perwujudan *smart city* di Maluku Tenggara menggunakan metode usability scale. (Aisyah et al., 2021) menjelaskan bahwa system usability scale adalah suatu cara yang dapat menilai usability, salah satunya pada website untuk menilai seberapa efektif, efisien, dan memuaskan produk teknologi berinteraksi dengan penggunanya. Dengan menggunakan metode tersebut dapat melakukan pengujian terhadap efektivitas tingkat kepuasan pengguna pada program E-lapor di Maluku Tenggara.

Hingga saat ini, tingkat efektivitas kepuasan pengguna pada program E-lapor belum pernah dilakukan penelitian. Oleh karena itu, melalui penelitian ini di harapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Maluku Tenggara dalam menggunakan program E-lapor sebagai sarana untuk membantu masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan aspirasi nya kepada pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara.

Dalam rangka mewujudkan *smart city* di Maluku Tenggara, penelitian ini di harapkan dapat membantu pengembang program pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan sesuai kebutuhan dan harapan pengguna. Kepuasan pengguna terhadap suatu program berpengaruh pada apakah kualitasnya tinggi atau rendahnya atau sebaliknya, jika pengguna tidak puas maka program tersebut tidak dapat dikatakan belum memenuhi standar *usability* yang meliputi efektivitas, efisiensi, dan kepuasan serta harus melakukan perbaikan yang luas agar program E-lapor tetap bermanfaat bagi masyarakat Maluku Tenggara dalam menyampaikan aspirasi dan keluhannya. Jika pe

ngguna puas, program dapat dikatakan memenuhi standar *usability* dan tidak memerlukan banyak perbaikan.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Usability Scale digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna pada program E-lapor ?

2. Bagaimana tingkat efektivitas dari program E-lapor terhadap masyarakat Maluku Tenggara ?

### 1.3 Tujuan

1. Menggunakan metode Usability Scale sebagai proses analisis tingkat kepuasan pengguna pada program E-lapor
2. Mengetahui tingkat efektivitas program E-lapor terhadap masyarakat Maluku Tenggara

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis  
Di harapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan mengenai informasi pada bidang aspirasi dan keluhan masyarakat pada program E-lapor di Maluku Tenggara
2. Manfaat praktis
  - a. Bagi peneliti  
Di harapkan peneliti dapat menjadi sarana agar dapat memperoleh informasi terkait masalah yang sedang diteliti yaitu analisis tingkat kepuasan pengguna pada program E-lapor sebagai perwujudan *smart city* di Maluku Tenggara dengan menggunakan metode usability scale
  - b. Bagi masyarakat  
Dengan adanya penelitian ini, masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi dalam menunjang perkembangan *smart city* di Maluku Tenggara melalui program pemerintah yaitu E-lapor
  - c. Bagi pemerintah Maluku Tenggara  
Penelitian ini dapat memberikan indikasi bagi pemerintah Maluku Tenggara dalam meningkatkan mutu pelayanan agar lebih mudah digunakan dan efektif bagi masyarakat Maluku Tenggara dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan masyarakat kepada pemerintah.

## 1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan penelitian yang dipertimbangkan dalam menganalisis efektivitas tingkat kepuasan pengguna pada program E-lapor sebagai perwujudan *smart city* di Maluku Tenggara dengan menggunakan metode usability scale, yaitu

1. Objek penelitian penulis adalah program E-lapor pada website pemerintah Maluku Tenggara
2. Metode yang digunakan yaitu metode SUS dengan menggunakan kuesioner yang dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap program E-lapor
3. Hasil penelitian berupa pengukuran analisa kuesioner SUS dengan 5 poin skala Likert dengan 10 butir pertanyaan yang diuji berdasarkan subjektif dari pengguna program E-lapor pada website Kabupaten Maluku Tenggara