

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemanfaatan teknologi informasi sudah menjadi hal yang sangat penting bagi masyarakat saat ini. Teknologi informasi memudahkan kinerja berbagai jenis aktivitas sehari-hari sehingga berdampak pada peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan produktivitas masyarakat (Wijaya, 2019).

Implementasi e-government di tingkat pemerintah daerah diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang lebih cepat, lebih berkualitas, dan lebih efisien. Selain itu, hal ini diharapkan juga dapat meningkatkan praktik tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan demikian, pemerintah daerah dapat beroperasi secara optimal dan transparan terhadap masyarakat, yang pada akhirnya akan mempercepat pencapaian visi pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh warganya (Mulyana et al., n.d.).

Di Indonesia, sejak diterbitkannya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, sudah banyak daerah yang menerapkan e-Government dalam pelayanan publik, ditandai dengan banyaknya pemerintahan. Institusi. Masyarakat mulai memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Ini juga digunakan untuk memastikan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efisiensi, konsistensi, dan manfaat lainnya. (Surdin, 2016)

Layanan pengaduan masyarakat yaitu E-lapor merupakan salah satu bentuk E-Government Kabupaten Maluku Tenggara sebagai sarana interaksi masyarakat dan pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara dalam rangka pengawasan, penyelenggaraan pemerintahan, dan pelaksanaan pembangunan dan layanan masyarakat. E-lapor ini bertujuan untuk membantu warga Maluku Tenggara dalam menyampaikan keluhan dan aspirasinya kepada pemerintah

daerah, yang selanjutnya akan diteruskan ke instansi terkait. Badan ini akan melapor ke pemerintah dan kemudian diselesaikan.

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.

Hingga saat ini, tingkat kualitas pada website E-lapor belum pernah dilakukan penelitian. Oleh karena itu, melalui penelitian ini di harapkan dapat mengetahui tingkat kuliatas website E-lapor sebagai sarana untuk membantu masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan aspirasinya kepada pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara.

## **1.2 Rumusan masalah**

Dengan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kualitas layanan E-Government Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara dengan metode E-GovQual?
2. Bagaimana meningkatkan kualitas layanan E-Government Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara
3. Mengetahui masalah apa saja yang ada pada Website E-Lapor

## **1.3 Tujuan penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yang dilakukan dapat diuraikan antara lain yaitu:

1. Mengetahui kualitas layanan E-Government yang ada pada Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara menggunakan variabel-variabel yang pada e-GovQual.

2. Menganalisis kualitas layanan E-Government pada Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara dan memperbaiki variabel yang bernilai lemah sehingga mampu meningkatkan kualitas E-Government itu sendiri.

#### **1.4 Manfaat penelitian**

Manfaat yang didapat dari penelitian yang dilakukan dapat diuraikan antara lain yaitu:

##### **1. Manfaat teoritis**

Diharapkan 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**

Diharapkan peneliti dapat menjadi sarana agar dapat memperoleh informasi terkait masalah yang sedang diteliti yaitu analisis kualitas pelayanan e-government pada website e-lapor Maluku Tenggara menggunakan e-govqual

###### **b. Bagi masyarakat**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan masyarakat dapat berpartisipasi dalam menunjang perkembangan E-government 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 Penelitian**

Dalam pembuatan penelitian ini diperlukan batasan masalah, agar permasalahan yang ditinjau tidak terlalu luas dan sesuai dengan maksud dan tujuan yang dicapai. Adapun batasan batasan adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini berfokus pada Layanan E-government yaitu E-lapor pada website pemerintah Maluku Tenggara
2. Masyarakat Kabupaten Maluku Tenggara yang pernah mengakses website E-lapor