

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peralihan dari teknologi berbasis analog ke teknologi digital atau digitilisasi telah menjadi tren di seluruh dunia. Transformasi dari dunia serba manual ke dunia digital yang canggih terjadi pada berbagai aspek kehidupan, termasuk di antaranya pemerintahan dan administrasi publik. Tren pemanfaatan teknologi digital pada sektor pemerintahan dan administrasi publik lebih dikenal dengan *e-government*. Menurut Napitupulu (2015) Pemerintahan elektronik (*e-government*) merupakan inovasi dalam administrasi publik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), khususnya internet, untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, dunia usaha, serta pemangku kepentingan lainnya. Implementasi *e-government* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta aksesibilitas layanan publik. Melalui *e-government*, berbagai proses administratif, seperti pengurusan dokumen dan permohonan layanan publik, dapat dilakukan secara lebih cepat dan efisien tanpa memerlukan prosedur yang kompleks. Selain itu, penerapan *e-government* juga berkontribusi terhadap peningkatan akuntabilitas pemerintahan serta kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan publik.

Penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik di Indonesia diinisiasi melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Instruksi Presiden (Inpres) tersebut menjadi pembuka jalan bagi pengembangan *e-government* di

seluruh tingkatan pemerintahan, dari pusat maupun daerah. Penerapan *e-government* di Indonesia secara teknis diatur oleh Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik. Peraturan Presiden (Perpres) ini menjelaskan terkait mekanisme pemerintahan yang berlandaskan teknologi digital sehingga mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital bertujuan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel dengan tujuan mencapai kepuasan masyarakat. Sistem *e-government* yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Sistem *e-government* memberikan layanan kepada masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena berdampak pada kepuasan masyarakat.

Aplikasi digital merupakan salah satu contoh kongkrit dari pemanfaatan teknologi informasi pada pelayanan publik. Aplikasi menyatukan sistem pelayanan pada wadah yang sama, pelayanan yang terpusat pada satu wadah memudahkan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan dari gagasan ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan bertujuan untuk mencapai kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan semakin dipermudah dengan adanya teknologi. Teknologi komunikasi dan informasi memungkinkan terjadinya interaksi yang lebih lancar dan akses informasi yang lebih luas. Hal ini berdampak pada peningkatan kinerja organisasi pemerintahan, membuatnya lebih efektif, efisien, dan mampu bersaing. Menurut Dewi & Winarno (2012), penerapan teknologi

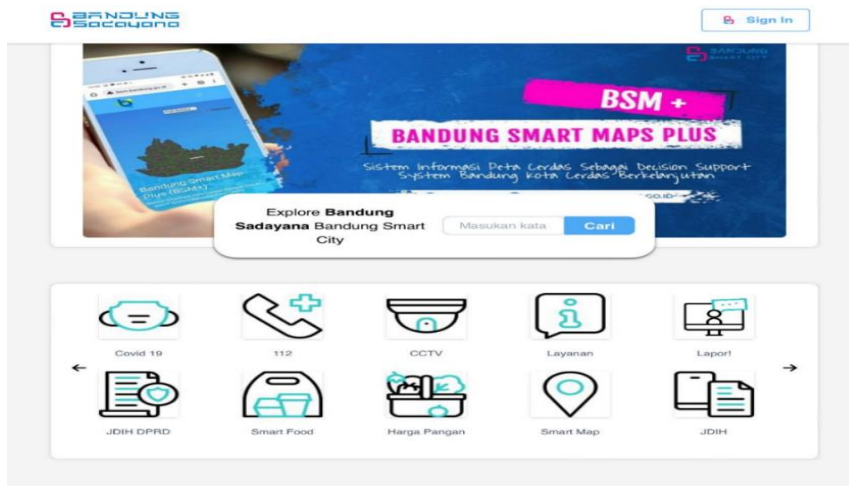
informasi dan komunikasi dalam instansi pemerintahan memiliki peran krusial dalam meningkatkan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi ini memungkinkan proses administrasi berlangsung lebih cepat, efisien, dan mudah, serta menghilangkan kendala jarak dan waktu dalam penyelenggaraan layanan.

Pada penelitian sebelumnya, diteliti oleh Gallant & Ulina (2024) yang diterbitkan oleh *E-Proceeding of Management* dengan judul Pengaruh Penggunaan Aplikasi Bandung Sadayana Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Masyarakat Kota Bandung. Berdasarkan hasil penelitian, aplikasi Bandung *Smart city* “Sadayana” memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat Kota Bandung. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t hitung yang jauh lebih besar daripada t tabel pada uji t , serta nilai F hitung yang jauh lebih besar daripada F tabel pada uji F . Selain itu, nilai koefisien determinasi (*R-squared*) sebesar 69,5% mengindikasikan bahwa sekitar 69,5% variasi dalam pemenuhan kebutuhan informasi dapat dijelaskan oleh penggunaan aplikasi ini. Dengan kata lain, Aplikasi Bandung “Sadayana” sangat berkontribusi dalam memenuhi kebutuhan informasi warga Kota Bandung. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini, yaitu pada penelitian sebelumnya lebih meneliti peningkatan pemenuhan kebutuhan informasi, sedangkan pada penelitian ini lebih fokus dalam meneliti kualitas pelayanan dengan pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat Kota Bandung sebagai variabel yang mengikat. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terjadi pada topik yang diteliti, yaitu Aplikasi Bandung *Smart city* “Sadayana”.

Pemerintah Kota Bandung adalah lembaga pemerintah daerah (Pemda) yang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi. Rencana pengembangan aplikasi digital untuk pelayanan publik di Kota Bandung dieksekusi melalui Peraturan Walikota Bandung Nomor 1470 tahun 2018 tentang Rencana Induk Bandung Kota Cerdas 2018–2023. Peraturan Wali Kota (Perwalkot) tersebut menginisiasi aplikasi yang mempermudah layanan publik, yang nantinya melahirkan sebuah aplikasi bernama “Sadayana” pada 17 Desember 2021. Pemerintah kota Bandung menggunakan aplikasi Bandung *Smart city* “Sadayana” dalam mengatasi masalah yang ada di Kota Bandung untuk mencapai kepuasan masyarakat. Pengembangan aplikasi Bandung *Smart city* “Sadayana” menjadikan pemerintah Kota Bandung berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan masyarakat. Aplikasi “Sadayana” memiliki kepanjangan Semua Layanan Digital Kota, aplikasi ini diluncurkan oleh pemerintah Kota Bandung. Aplikasi ini dapat diakses melalui <https://smartcity.bandung.go.id/> dan tersedia di *Google Play Store*. Dengan aplikasi ini, pelayanan publik kepada masyarakat semakin berkembang.

Gambar 1.1

Tampilan Aplikasi Bandung *Smart city* “Sadayana” dan berbagai fitur didalamnya



Sumber: *Website Bandung Smart city (SADAYANA)*

Penerapan *e-government* oleh Pemerintah Kota Bandung memberikan manfaat bagi masyarakat melalui berbagai aplikasi layanan seperti kependudukan dan perizinan yang menjadi pelayanan utama. Di dalam aplikasi “Sadayana” semua pelayanan publik ditempatkan pada satu wadah, yaitu aplikasi “Sadayana”. Aplikasi ini memiliki pelayanan pendukung yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mengakses pelayanan publik. Pelayanan publik pada aplikasi “Sadayana”, yaitu *Citizen Journalism* (Bandung Smart city Forum), *whatsapp chatbot* di nomor 08112591810, *Smart Event*, *Smart Food*, dan *Smart Form*, *CCTV*, stok darah PMI, harga pangan pada pasar, *open data*, JDIH, BPOM, tourism, LAPOR! dan *Call Center* 112. Di dalam memberikan pelayanan aplikasi “Sadayana” memiliki dua fitur pelayanan yang sering digunakan oleh masyarakat kedua pelayanan tersebut, yaitu pelayanan kependudukan dan perizinan. Berikut adalah data pengguna

pelayanan kependudukan dan perizinan melalui aplikasi “Sadayana” pada tahun 2024 yang diperoleh dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung:

Tabel 1.1

Daftar pengguna pelayanan kependudukan dan perizinan melalui aplikasi “Sadayana” pada tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Frekuensi Pengguna	Persentase
1	Kependudukan	7.719	76.74%
2	Perizinan	2.345	23.32%
Total		10.064	100%

Sumber: Diskominfo Kota Bandung, 2024

Berdasarkan hasil dari tabel 1.1 di atas, total dari gabungan pengguna pelayanan kependudukan dan perizinan melalui aplikasi “Sadayana” berjumlah 10,064 orang. Pada tahun 2024 total pengguna aplikasi “Sadayana” berjumlah 20.888 orang yang mana hampir 50% dari pengguna mengakses aplikasi “Sadayana” untuk mendapatkan pelayanan kependudukan dan perizinan.

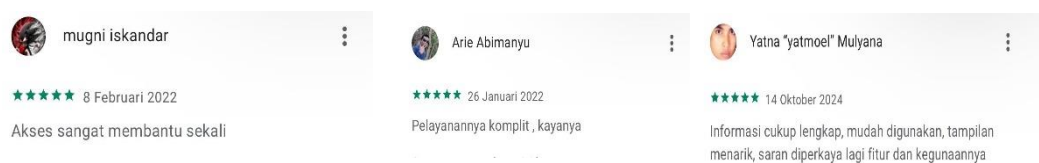
Hampir setengah dari pengguna aplikasi “Sadayana” adalah pengguna layanan kependudukan dan perizinan. Tetapi masih banyak masyarakat Kota Bandung yang belum mengetahui aplikasi “Sadayana” menyediakan pelayanan kependudukan dan perizinan. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kota Bandung terdapat 827.912 kepala keluarga di tahun 2022, sedangkan jumlah orang yang mengakses layanan kependudukan melalui aplikasi “Sadayana” terdapat 7.719 orang. Hal ini menjadi masalah di mana kurang dari satu persen masyarakat Kota Bandung yang belum mengetahui pelayanan kependudukan melalui aplikasi “Sadayana”. Pada

layanan perizinan terdapat 2.345 orang yang mengakses aplikasi “Sadayana” dalam mendapatkan perizinan, sedangkan menurut *Open data* Kota Bandung terdapat 4.419 orang yang mengajukan izin mendirikan bangunan di Kota Bandung. Data tersebut membuktikan hanya 53% orang yang mengetahui aplikasi “Sadayana” menyediakan layanan perizinan untuk mendirikan bangunan. Layanan kependudukan dan perizinan harus lebih dipromosikan lagi oleh Pemerintah Kota Bandung karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui fitur kedua pelayanan tersebut tersedia di aplikasi” Sadayana”.

Meskipun mayoritas masyarakat Kota Bandung hanya mengakses pelayanan kependudukan dan perizinan pada aplikasi “Sadayana” tetapi banyak masyarakat yang merasa puas pada aplikasi ini. Kepuasan masyarakat pada aplikasi “Sadayana” dapat dilihat dari *review* aplikasi “Sadayana” pada *google playstore*. Masyarakat merasa puas dengan aplikasi “Sadayana” karena kemudahan akses dan fitur yang responsif, dan tampilan yang mudah digunakan. Proses administrasi yang lebih cepat dan kemudahan melacak status perizinan juga menjadi keunggulan yang disukai pengguna.

Gambar 1.2

Komentar Masyarakat Terkait Kelebihan Aplikasi “Sadayana”



Sumber: *Google Playstore*

Menurut Tori (2022), Penerapan aplikasi Bandung “Sadayana” telah meningkatkan efisiensi proses perizinan dengan mengurangi waktu yang diperlukan untuk pengurusan izin. Selain itu, aplikasi ini mempermudah akses masyarakat terhadap layanan perizinan, sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Di tengah upaya perbaikan yang terus dilakukan, aplikasi Bandung *smart city* "Sadayana" telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dengan meningkatkan efisiensi pelayanan kependudukan perizinan. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan publik dengan lebih mudah, menghemat waktu, dan mengurangi biaya. Dengan penerapan yang terus dikembangkan, transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik semakin meningkat. Pemerintah diharapkan terus berinovasi dan menyempurnakan fitur-fitur dalam aplikasi ini agar pelayanan semakin optimal dan memenuhi ekspektasi masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

Apakah *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Aplikasi Bandung *Smart city* “Sadayana” di Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah:

Menganalisis pengaruh antara *e-service quality* terhadap kepuasan masyarakat pada Aplikasi Bandung *Smart city* “Sadayana” di Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Sebagai bahan referensi bagi bidang program studi Ilmu Administrasi Publik khususnya pada peningkatan Pelayanan Publik berbasis digital dan sebagai bahan rujukan penelitian sebelumnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diperoleh peneliti adalah agar dapat menambah pengetahuan tentang efektivitas Aplikasi Bandung *Smart city* “Sadayana” yang diadakan oleh Pemerintah Kota Bandung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital di kota Bandung.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu merupakan usaha peneliti untuk mencari perbandingan dan mendapatkan inspirasi baru untuk penelitian berikutnya. Penelitian terdahulu membantu dalam menempatkan penelitian saat ini dan menunjukkan keaslian dari penelitian tersebut.

Tabel 1.2

Daftar Hasil Penelitian Terdahulu

No	Judul/ Peneliti / Tahun	Fokus Kajian	Teori	Metode Penelitian	Hasil
1	Pengaruh Digitalisasi dan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mangga Besar Tahun 2021. Irma Rahayua <i>et al.</i> (2021). (Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 1(6), 651-662).	Menganalisis digitalisasi dan persepsi terhadap kualitas layanan administrasi penduduk di Kelurahan Mangga Besar dalam mengatasi permasalahan seperti kepadatan penduduk di Kelurahan Mangga Besar (51,10 Ha, 9.188 jiwa) menghambat pelayanan publik. Warga sering kesulitan mengurus dokumen, terutama secara <i>online</i> , dan jam kerja ASN tidak sesuai dengan aktivitas warga.	Administrasi, Administrasi Publik, Digitalisasi, Persepsi, Kualitas Layanan.	Menggunakan metode kuantitatif dengan teknik <i>sampling</i> jenuh dan <i>random sampling</i> .	Digitalisasi di Kelurahan Mangga Besar memiliki efek positif dan signifikan pada kualitas pelayanan sebesar 7,6%, dan persepsi memengaruhi kualitas layanan sebesar 84,8%.
2	Penerapan <i>E-government</i> Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) dalam	Membahas penerapan <i>e government</i> di Jakarta melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam	<i>Support, capacity, dan value.</i>	Menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui studi pustaka,	Terdapat beberapa masalah pada aplikasi JAKI dalam memberikan pelayanan kepada

	Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2022. Anisa Ramadhania dan Jajang Sutisna. (2023). (<i>NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan</i>, 5(1), 29-48).	mempermudah akses layanan dan informasi, serta membantu Pemprov DKI Jakarta mengatasi masalah, terutama saat pandemi. Aplikasi JAKI dibuat dalam rangka meningkatkan pelayanan publik pada penerapan <i>e-government</i> di kota Jakarta.		wawancara, dan observasi. Teknik penentuan informan dengan teknik <i>purposive sampling</i> dan <i>snowball sampling</i>.	masyarakat di kota Jakarta. Masalah yang terjadi pada aplikasi JAKI, yaitu laporan yang tidak ditindaklanjuti dan sering terjadinya <i>system error</i> yang menghambat pengguna untuk mengakses JAKI. <i>System error</i> yang terjadi biasanya berupa aplikasi yang sering <i>ter-log out</i> dengan sendirinya dan kode verifikasi OTP yang cenderung membutuhkan waktu lama.
3	Penerapan Konsep <i>E-government</i> oleh Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru Dalam Mewujudkan <i>Smart city</i> Madani. M Yasir Rafles. (2020). (<i>Doctoral dissertation</i>, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).	Mengetahui konsep <i>e-government</i> di Dinas Pendidikan Pekanbaru dalam mewujudkan <i>smart city</i> madani serta mengetahui faktor pengambatnya seperti komunikasi dan sumberdaya.	<i>Good governance</i>, pelayanan publik, <i>e-government</i>, pendidikan, <i>smart city</i>.	Menggunakan metode kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Pengembangan <i>e-government</i> pada Dinas Pendidikan di Kota Pekanbaru sudah terlaksana hanya saja masih terdapat hambatan. Penyebab hambatan berasal dari internal dinas seperti kurangnya sosialisasi, kurangnya staf ahli pada bidang teknologi yang membuat masyarakat

					kurang merasa puas pada pengembangan <i>e government</i> . Hal tersebut membuat terciptanya hambatan eksternal yang membuat masyarakat kurang memahami sistem dan mekanisme aplikasi <i>e government</i> yang dapat meningkatkan nilai transparansi, efisiensi dan kesederhanaan.
4	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui <i>E-service quality</i> di Kota Jambi. Navarin Karim <i>et al.</i> (2020). (<i>Jurnal Ilmu Administrasi Publik</i> , 6(2), 135–150).	Menganalisis kepuasan masyarakat pada pelayanan <i>E-service quality</i> di Kota Jambi dengan mengukurnya melalui indeks kepuasan masyarakat. Tujuan meningkatkan kualitas aplikasi pemerintah di kota Jambi untuk meningkatkan pelayanan publik agar masyarakat merasa puas.	Pelayanan publik, <i>e-service quality</i> , kepuasan masyarakat	Menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan metode kuisioner. Penelitian menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> dengan menggunakan indikator kepuasan masyarakat dan diolah oleh aplikasi SPSS.	Terdapat pengaruh yang positif pada pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, Terdapat pengaruh positif yang signifikan <i>e service quality</i> , Terdapat pengaruh positif yang signifikan pelayanan publik dan <i>e-service quality</i> terhadap kepuasan masyarakat secara bersama-sama.
5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dengan Aplikasi <i>Klampid New</i>	Mengetahui upaya peningkatan dan menjelaskan menjelaskan	Administrasi publik, pelayanan	Menggunakan metode kuantitatif dengan	Kualitas pelayanan publik melalui aplikasi <i>Klampid New Generation</i> (KNG)

	<i>Generation (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kebraon Kota Surabaya. Yakub Fisabillillah et al. (2023). (Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 3(5)).</i>	pengaruh secara simultan serta parsial dari kualitas pelayanan publik dengan aplikasi <i>Klampid New Generation</i> pada kepuasan masyarakat di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya.	publik, kualitas pelayanan publik, kepuasan masyarakat	mengumpulkan informasi survei dengan survei kepuasan masyarakat.	memengaruhi kepuasan masyarakat. Pengaruh ini telah dibuktikan melalui uji simultan (<i>F-test</i>) yang menunjukkan bahwa setiap dimensi dari variabel independen berpengaruh bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat.
6	Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Tahun 2021. Wulan Asih Setyarini. (2022). (Jurnal Riptek, 16 (2) 90-96.).	Menganalisis kepuasan masyarakat pada pelayanan pengaduan masyarakat Laporan Hendi pada tahun 2021 dengan peningkatan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas dengan cara komunikasi pemerintah dengan masyarakat menggunakan metode survei kepuasan masyarakat (SKM) di Kota Semarang.	Pelayanan publik, kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat.	Menggunakan metode kuantitatif dengan mengumpulkan survei melalui survei kepuasan masyarakat.	Berdasarkan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh peneliti dalam mengukur kinerja layanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi. Hasil yang didapatkan oleh layanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi berpredikat B atau baik dengan perolehan nilai 79,228. Peneliti menjalankan survei kepada 226 responden di Kota Semarang berlatar belakang pendidikan

					SD/SMP dan berada di kelompok umur di antara 31- 50 tahun. Terdapat 7 komponen yang memiliki kinerja baik komponen tersebut, yaitu persyaratan, sistem, prosedur pelayanan, biaya layanan, fitur layanan, perilaku petugas, penanganan pengaduan. Terdapat juga pelayanan yang masih kurang baik seperti waktu pelayanan dan kompetensi petugas.
7	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode <i>E-Servqual</i> Untuk Pengguna Di Kota Jambi. Dwi Anastasya. (2024). (Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS), 4(2), 793-802)	Menganalisis kualitas layanan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna di Kota Jambi menggunakan metode <i>e-servqual</i> yang mencakup tujuh variabel utama yaitu <i>efficiency, fulfillment, reliability, privacy, responiveness, compensation, dan contact</i>	<i>E- service quality, user satisfaction</i> (Kepuasan pengguna).	Menggunakan metode kuantitatif dengan teknik <i>probability sampling</i> dengan pendekatan <i>e-servqual</i> yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna dan diolah melalui aplikasi SPSS.	Analisis data pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> berpengaruh terhadap kepuasan pengguna di Kota Jambi, dengan empat variabel (efisiensi, pemenuhan, privasi, dan kontak) memiliki pengaruh signifikan, sementara tiga variabel (keandalan, daya

					tanggap, dan kompensasi) tidak berpengaruh secara signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan efisiensi layanan, pemenuhan kebutuhan pengguna, perlindungan privasi, dan akses dukungan dapat meningkatkan kepuasan pengguna, sementara aspek keandalan, daya tanggap, dan kompensasi perlu dievaluasi lebih lanjut.
8	Analisis <i>E-service quality</i> Pada Aplikasi Pedulilindungi Selama Masa Pandemi COVID-19 di DKI Jakarta. Laneisha Sherissa dan Fikri Akbarsyah Anza. (2022). (Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 7(2), 26-36).	Menganalisis <i>e-service quality</i> aplikasi PeduliLindungi di DKI Jakarta selama pandemi COVID-19, dengan fokus pada kemudahan penggunaan, keamanan data, keandalan sistem, dan responivitas layanan. Tujuannya adalah mengevaluasi kualitas layanan digital dan mengidentifikasi area	<i>E- service quality</i> , Kepuasan pengguna.	Menggunakan metode Kuantitatif dengan menggunakan teknik <i>random sampling</i> dan diolah melalui aplikasi SPSS.	Kualitas layanan elektronik aplikasi PeduliLindungi di DKI Jakarta selama pandemi COVID-19 umumnya baik dalam aspek efisiensi, kepercayaan, dan keandalan. Aplikasi ini dinilai mudah digunakan, informatif, serta mampu memenuhi kebutuhan pengguna dengan tingkat keamanan data yang

		perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.			cukup baik. Tetapi dukungan bagi masyarakat masih kurang, terutama dalam respon dan penyelesaian keluhan pengguna yang lambat. Oleh karena itu, Kementerian Kesehatan disarankan untuk meningkatkan fitur layanan dan responivitas operator guna meningkatkan kepuasan pengguna.
9	Pengaruh <i>E-service quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN <i>Mobile</i> . Yusran A Kau <i>et al.</i> (2023). (<i>Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi</i> , 2(2), 74-83).	Menganalisis pengaruh <i>e-service quality</i> terhadap kepuasan pelanggan aplikasi PLN <i>Mobile</i> di Kabupaten Gorontalo dengan menilai indikator <i>efficiency, fulfillment, system availability, privacy, responiveness, dan contact</i> . Tujuannya adalah mengevaluasi kualitas layanan digital	<i>E- service quality</i> , Kepuasan pelanggan.	Menggunakan kuantitatif dengan jenis penelitian survei menggunakan teknik <i>accidental sampling</i> dan diolah menggunakan SPSS.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>e-service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi PLN <i>Mobile</i> di Kabupaten Gorontalo secara simultan. Namun, secara parsial, hanya <i>responiveness</i> dan <i>contact</i> yang berpengaruh

		PLN <i>Mobile</i> serta mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.			signifikan, sementara <i>efficiency</i> , <i>fulfillment</i> , <i>system availability</i> , dan <i>privacy</i> tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kabupaten Gorontalo.
10	Pengukuran Kualitas Layanan Pada Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Menggunakan Metode <i>E-service quality</i> dan Model Kano. Thedriana Riri <i>et al.</i> (2022). (Jurnal Komputer dan Aplikasi, 10(03), 344-353).	Menganalisis kualitas layanan aplikasi <i>Mobile</i> JKN di BPJS Kesehatan Kota Pontianak menggunakan <i>e-service quality</i> dan model kano untuk mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pengguna.	<i>E- service quality</i> , Kepuasan pengguna dan model kano.	Menggunakan metode kuantitatif dengan teknik simple <i>random sampling</i> dan diolah menggunakan SPSS.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi <i>Mobile</i> JKN di BPJS Kesehatan Kota Pontianak belum optimal, adanya <i>gap</i> negatif dan nilai kualitas layanan 0,8287 (<1). Model Kano mengidentifikasi <i>one-dimensional requirements</i> sebagai faktor utama kepuasan pengguna, dengan 20 atribut berpengaruh, terutama kecepatan mengunduh aplikasi, yang perlu ditingkatkan.

Pada tabel 1.2 penelitian terdahulu di atas, pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi berdampak baik pada kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Pelayanan publik berbasis digital dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan secara optimal. Pada penelitian ini, kualitas pelayanan publik dan *E-service quality* yang diberikan oleh pemerintah dapat dijadikan sebagai variabel yang akan dibuktikan dengan kepuasan masyarakat. Pada penjelasan di atas, pelayanan publik berbasis digital dengan kualitas yang baik berdampak positif pada kepuasan masyarakat.

1.5.2 Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano (dalam Pasolong, 2017), administrasi merupakan suatu proses yang melibatkan kerja sama antara berbagai individu dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Setiap individu memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing guna memastikan kelancaran operasional organisasi. Dalam konteks administrasi publik, kegiatan ini berfokus pada perumusan dan implementasi kebijakan serta regulasi yang bertujuan untuk mengelola pemerintahan secara efektif. Administrasi publik berfungsi sebagai panduan bagi pemerintah dalam menyediakan pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Dengan adanya sistem administrasi publik yang baik, tata kelola pemerintahan dapat berjalan secara tertib, efisien, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik dapat memberikan layanan yang berupa barang atau jasa. Pelayanan yang diberikan harus memudahkan masyarakat dalam mengaksesnya supaya pelayanan menjadi efektif dan efisien. Aplikasi pelayanan masyarakat merupakan pelayanan publik yang

digunakan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Relevansi administrasi publik pada penelitian adalah dalam menjalankan keberlangsungan pemerintahan di Kota Bandung, aplikasi “Sadayana” berperan sebagai sebuah program yang memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan publik yang berbasis teknologi. Pada penerapan aplikasi “Sadayana” pemerintah kota Bandung berkolaborasi dengan Diskominfo dan perusahaan sebagai sektor swasta. Aplikasi “Sadayana” menerapkan konsep administrasi publik dengan pemerintah sebagai pelaksanaan program dengan menerapkan teknologi komunikasi dan informasi.

1.5.3 Pelayanan Publik

Menurut Daryanto dan Budi (2014), pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga terkait guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Layanan ini bersifat non-material, namun dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh individu yang membutuhkannya. Pelaksanaan pelayanan publik melibatkan aparatur negara atau petugas yang bertanggung jawab dalam memberikan bantuan kepada masyarakat. Proses pelayanan dilakukan melalui interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan guna menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Dengan adanya pelayanan publik yang efektif, diharapkan masyarakat dapat memperoleh kemudahan dalam mengakses layanan yang dibutuhkan sehingga meningkatkan kesejahteraan serta mengurangi ketidakpastian dalam pemenuhan kebutuhan dasar mereka. Dari kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas melayani masyarakat yang tidak diraba secara langsung yang muncul

karena adanya interaksi dari masyarakat kepada pemerintah. Menurut (PerMenPAN & RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, 2017) memberikan pengertian pelayanan publik merupakan semua aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan pengguna layanan, atau dalam rangka melaksanakan peraturan perundang-undangan. Menurut Malik *et al.* (2013) pelayanan publik umumnya mendatangkan kepuasan bagi yang menerima pelayanan, mendekati yang menerima pelayanan, serta membawa hal-hal menyenangkan untuk yang menerima pelayanan. Tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi maupun mewujudkan kemauan dan ambisi penerima pelayanan. Dengan ini, pelayanan publik memiliki makna yang berarti pemberian layanan atau fasilitas kepada masyarakat. Pelayanan publik yang dipersembahkan dari pemerintah kepada masyarakat dapat berupa pelayanan jasa atau non jasa yang disediakan dari organisasi pemerintah.

Pelayanan publik memiliki hubungan dengan administrasi publik karena menurut *United Nations Development Programme*, (1997), administrasi publik mengatur kebijakan dan manajemen dalam pelayanan publik, sementara pelayanan publik adalah implementasinya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Di dalam prinsip *good governance* seperti transparansi dan akuntabilitas, administrasi publik memastikan layanan berjalan efektif dan efisien. Menurut Osborne & Gaebler, (1992), reformasi administrasi sering dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih inovatif dan responsif yang menekankan efisiensi, inovasi, dan orientasi pada hasil dalam sektor publik. Administrasi publik dan pelayanan publik memiliki hubungan erat, di mana administrasi publik berperan dalam merancang

kebijakan dan mengelola sistem untuk memastikan pelayanan berjalan efektif. Pelayanan publik merupakan implementasi dari kebijakan tersebut dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Prinsip seperti transparansi dan akuntabilitas dalam administrasi publik membantu meningkatkan efisiensi layanan. Selain itu, reformasi administrasi terus dilakukan untuk mendorong inovasi dan responsivitas dalam pelayanan publik.

Relevansi pelayanan publik pada penelitian ini, yaitu Aplikasi “Sadayana” merupakan bentuk dari pelayanan publik di Kota Bandung yang dibuat untuk memudahkan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Di dalam aplikasi “Sadayana” pelayanan yang diberikan didesentralisasi pada satu wadah yang berupa aplikasi. Munculnya aplikasi “Sadayana” meningkatkan pelayanan publik karena bentuk dari sebuah aplikasi akan memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan dan mencari informasi seputar Kota Bandung. Aplikasi “Sadayana” menyediakan pelayanan pada masyarakat Kota Bandung yang berupa barang, jasa, dan pelayanan administrasi.

1.5.4 E-government

Menurut Bank Dunia (dalam Wibawa 2009: 113), *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintahan, termasuk jaringan area luas (*Wide Area Networks/WAN*), internet, serta komputasi bergerak (*mobile computing*), untuk membangun komunikasi dan interaksi dengan masyarakat, sektor bisnis, serta instansi pemerintah lainnya. Menurut *The World Bank Group* (dalam Suaedi & Wardiyanto 2010: 54), *e-government* merupakan upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan efisiensi,

efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih optimal. Berdasarkan kutipan di atas, *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Sudirman & Saidin (2022), *e-government* merupakan sistem yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, keteraturan, serta transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Melalui penerapan *e-government*, berbagai proses administrasi dapat dilakukan secara lebih cepat dan sistematis, sehingga meminimalkan potensi kesalahan serta meningkatkan akuntabilitas pemerintahan. Dengan adanya transparansi dalam sistem ini, masyarakat dapat mengakses informasi mengenai kebijakan dan layanan yang disediakan oleh pemerintah. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kepercayaan publik terhadap pemerintahan serta mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efektif dan responif terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut Indrajit (2016), menjelaskan bahwa *e-government* merupakan inovasi dalam administrasi pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memperkuat interaksi antara pemerintah dengan masyarakat serta pemangku kepentingan lainnya. Penerapan *e-government* memungkinkan pemerintah dalam memberikan layanan publik secara lebih efisien, cepat, dan terintegrasi. Dengan adanya *e-government*, berbagai proses administrasi dapat dilakukan secara lebih mudah dan transparan sehingga meningkatkan kualitas layanan publik serta memperkuat akuntabilitas pemerintahan. Hal ini berdampak pada peningkatan efektivitas pelayanan serta kemudahan akses bagi masyarakat

dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan. Berdasarkan kutipan di atas, *e-government* adalah kolaborasi yang dilakukan oleh pemerintah, *stakeholder*, dan masyarakat dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hadirnya *e-government* dalam sistem pemerintahan dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yang efektif, efisien, dan transparansi untuk mewujudkan cita-cita dari *good governance*.

Aplikasi “Sadayana” merupakan bentuk dari *e-government* di Kota Bandung dengan mengutamakan pelayanan kepada masyarakat. *E-government* merupakan *platform* digital pemerintah, serta sistem administrasi elektronik yang memfasilitasi kemudahan dalam mengakses informasi, mengajukan permohonan, melakukan pembayaran, dan berinteraksi secara *online* dengan pemerintah. Fitur pelayanan tersebut disediakan dalam satu aplikasi, yaitu “Sadayana” yang memudahkan masyarakat dalam mengaksesnya dengan tujuan mencapai kepuasan masyarakat di kota Bandung.

1.5.5 Kepuasan Masyarakat (Y)

Menurut Westbrook & Reily (dalam Tjiptono, 2015), kepuasan masyarakat merupakan suatu bentuk respon emosional yang muncul setelah individu menerima suatu layanan atau produk. Tingkat kepuasan ini ditentukan oleh sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi atau melampaui harapan masyarakat. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan ekspektasi, masyarakat cenderung merasakan kepuasan dan memiliki persepsi positif terhadap penyedia layanan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, individu dapat mengalami ketidakpuasan yang berujung pada kekecewaan atau keluhan.

Oleh karena itu, kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan serta efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (atau keyakinan) terhadap obyek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (atau kebutuhan, keinginan dan hasrat) individual. Sementara itu, menurut Daryanto dan Budi (2014) mengatakan kepuasan masyarakat merupakan suatu kondisi emosional yang muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan individu dengan kenyataan yang diterima. Apabila layanan atau produk yang diperoleh sesuai dengan ekspektasi maka individu akan merasa puas. Sebaliknya, jika tidak sesuai, dapat menimbulkan kekecewaan. Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh suatu instansi atau organisasi. Tingkat kepuasan ini berperan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap penyedia layanan serta dapat memengaruhi kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan kutipan di atas, kepuasan masyarakat adalah respon yang diberikan oleh masyarakat sebagai *customer* dalam menerima produk pelayanan yang dapat berupa barang atau jasa. Respon emosional merupakan tindakan masyarakat pada produk yang dengan melakukan penilaian untuk membandingkan apakah produk tersebut berkualitas. Hal ini dilakukan agar harapan masyarakat terhadap kualitas produk terpenuhi.

Kotler (dalam Idris, 2007: 48) Kepuasan masyarakat merupakan respon emosional yang timbul setelah individu menerima suatu barang atau layanan, yang dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan realitas yang diterima. Jika layanan

atau produk yang diperoleh memenuhi atau melampaui ekspektasi, maka individu akan merasa puas. Sebaliknya, apabila tidak sesuai dengan harapan maka akan menimbulkan ketidakpuasan atau kekecewaan. Kepuasan masyarakat berperan sebagai indikator dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh suatu instansi atau organisasi. Tingkat kepuasan ini tidak hanya memengaruhi persepsi masyarakat terhadap penyedia layanan, tetapi juga berkontribusi terhadap kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap layanan yang diberikan. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang. Artinya kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang pelanggan setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan, dibanding dengan harapannya. Menurut pendapat Selnes (dalam Endah, 2008), menyatakan bahwa Kepuasan masyarakat merupakan suatu bentuk respon emosional yang muncul ketika individu menerima pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Jika kualitas pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi ekspektasi, maka masyarakat akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan tidak sesuai dengan harapan tingkat kepuasan akan menurun. Tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan serta hubungan positif antara masyarakat dan penyedia layanan.

Parameter yang cocok dalam mengukur kepuasan masyarakat menurut Kotler & Keller (2014), yaitu:

1. Kesesuaian harapan adalah tingkat kecocokan antara layanan yang diharapkan oleh masyarakat dengan layanan yang mereka terima dan rasakan.
2. Minat berkunjung kembali adalah keinginan atau kesediaan masyarakat untuk kembali memanfaatkan layanan yang telah diberikan.
3. Kesediaan untuk merekomendasikan adalah keinginan masyarakat untuk menyarankan layanan yang telah mereka rasakan kepada teman atau anggota keluarga.

Menurut Syaifullah & Mira (2018: 87) kepuasan pelanggan merupakan reaksi emosional yang timbul setelah menerima suatu produk atau layanan. Tingkat kepuasan ini bergantung pada kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kualitas yang diterima. Ketika pelanggan menerima produk atau layanan yang sesuai dengan harapan, mereka akan merasa puas dan memiliki pengalaman positif. Sebaliknya, jika produk atau layanan yang diterima tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan dapat mengalami ketidakpuasan atau kekecewaan. Secara keseluruhan, kepuasan pelanggan meningkat ketika kualitas yang diperoleh memenuhi atau melebihi ekspektasi. Menurut Nugroho & Subagja (2018: 30) Kepuasan pelanggan merupakan respon emosional yang muncul setelah pelanggan membeli dan menggunakan suatu produk atau layanan. Sebelum melakukan pembelian, pelanggan memiliki ekspektasi terhadap kualitas produk atau layanan yang akan diterima. Setelah produk atau layanan digunakan, pelanggan akan menilai apakah kualitas yang diperoleh sesuai dengan harapan mereka. Ketika pelanggan menerima produk atau layanan dengan kualitas yang baik dan sesuai dengan harapan, mereka akan merasa sangat puas dan memiliki pengalaman positif. Sebaliknya, jika produk

atau layanan yang diterima tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan dapat mengalami ketidakpuasan yang berujung pada kekecewaan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas produk atau layanan serta berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan terhadap penyedia layanan atau produk tersebut. Berdasarkan pendapat para ahli, kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai penilaian atas perbandingan hasil dari kinerja yang diharapkan dengan kinerja aktual. Hasil yang akan muncul dari penilaian tersebut berupa perasaan puas atau tidak puas dengan kinerja yang diberikan. Kinerja baik yang diikuti oleh kesesuaian harapan akan memunculkan perasaan puas dari masyarakat kepada pemerintah, jika kinerja buruk dan tidak diikuti oleh kesesuaian harapan akan memunculkan perasaan tidak puas dari masyarakat kepada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Kepuasan masyarakat dapat diukur oleh beberapa indikator Menurut Syaifullah & Mira (2018: 88) pengukuran kepuasan nasabah dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Perasaan puas.
2. Selalu membeli produk.
3. Akan merekomendasikan kepada orang lain.
4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk.

Terdapat dua teori yang dapat dipakai untuk mengukur kepuasan masyarakat, kedua teori tersebut yaitu teori dari Kotler & Keller (2014) dan Syaifullah & Mira (2018: 88). Pada teori Kotler & Keller (2014) indikator dalam kepuasan masyarakat berupa kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan untuk

merekomendasikan, sedangkan indikator dalam mengukur kepuasan masyarakat dari teori yang dijelaskan oleh Syaifullah & Mira (2018: 88), yaitu

Ketika pelanggan menerima produk dengan kualitas yang baik dan sesuai dengan harapan, mereka akan merasa puas. Kepuasan ini dapat mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang serta meningkatkan loyalitas terhadap produk atau layanan tersebut. Selain itu, pelanggan yang merasa puas cenderung merekomendasikan produk kepada orang lain sehingga berkontribusi pada peningkatan citra positif dan kepercayaan terhadap penyedia layanan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan berperan penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara pelanggan dan penyedia layanan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan keberlanjutan dan daya saing suatu produk atau layanan di pasar. Dari kedua teori tersebut indikator yang tepat terkait dengan kepuasan masyarakat pada aplikasi Bandung *Smart city* “Sadayana”, yaitu perasaan puas, minat berkunjung kembali, kesediaan untuk merekomendasikan, kesesuaian harapan.

1.5.6 E-service quality (X)

E-service quality atau yang bisa disebut juga *e-servqual* menurut Parasuraman *et al.* (2005) menyatakan bahwa *e-servqual* adalah Saat ini, terdapat perkembangan teknologi yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan. *E-servqual* merupakan sebuah metode yang digunakan untuk membantu pemerintah dan perusahaan dalam mengukur serta meningkatkan kualitas layanan berbasis elektronik. Jika diterapkan secara optimal, *e-servqual* dapat mendukung peningkatan efisiensi, efektivitas, serta kepuasan pengguna dalam jangka panjang. Dengan demikian, penggunaan *e-servqual* berkontribusi pada perbaikan

berkelanjutan dalam penyediaan layanan, baik di sektor publik maupun swasta. Menurut Boyer, *et al.* (dalam Sousa dan Christopher, 2009) Pelayanan berbasis digital merupakan bentuk layanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyampaian layanan kepada masyarakat. Dengan dukungan teknologi yang canggih, layanan ini memungkinkan proses yang lebih cepat, mudah diakses, dan lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Penerapan teknologi dalam pelayanan tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat transparansi serta akuntabilitas dalam penyelenggaraannya. Hal ini menjadikan pelayanan berbasis digital sebagai solusi inovatif dalam mendukung kemudahan akses dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan pendapat para ahli, *e-servqual* adalah pelayanan yang mengikuti perkembangan zaman dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. *E-servqual* dapat menjadi faktor keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk jangka yang panjang karena pemanfaatan teknologi yang memudahkan pelayanan.

Menurut Li *et al.*, (2009), terdapat lima komponen dalam *e-servqual* kelima komponen tersebut meliputi:

1. *Security*, keamanan data diri dan transaksi yang dirasakan dalam menggunakan aplikasi pelayanan organisasi.
2. *Communication*, kelancaran komunikasi antara organisasi dengan publik melalui aplikasi yang disediakan.
3. *Reliability*, kebenaran dan ketepatan informasi yang diberikan pihak organisasi melalui aplikasi.

4. *Responiveness*, kecepatan dalam pelayanan dan tanggapan melalui media elektronik atau aplikasi yang diberikan oleh organisasi.
5. *Delivery*, tata cara dalam menyampaikan informasi dari organisasi kepada publik seperti keramahan dan kesopan.

Menurut Parasuraman *et al.* (2005), "*High e-service quality is a critical factor in determining customer satisfaction and loyalty, as it directly influences customer perceptions of trust and value.*" Artinya, *e-service quality* yang tinggi secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kepercayaan dan persepsi nilai. Menurut Wu (2014) *e-service quality* adalah Layanan berbasis digital dalam perdagangan merupakan sistem yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah proses transaksi antara penjual dan pembeli. Melalui layanan ini, pengguna dapat melakukan berbagai aktivitas, seperti pembelian, pengiriman barang, serta pemrosesan pembayaran secara lebih cepat dan efisien tanpa kendala administratif yang kompleks. Menurut Parasuraman *et al.* (2002), *e-service quality* didefinisikan sebagai sejauh mana situs *web* memfasilitasi perbelanjaan dalam pembelian dan pengiriman produk serta layanan yang efisien dan efektif. Berdasarkan pendapat ahli di atas, *e-service quality* adalah upaya pemerintah sebagai penyedia layanan untuk memfasilitasi kebutuhan masyarakat. Produk barang dan jasa yang disediakan pemerintah akan efektif dan efisien jika digunakan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Menurut Parasuraman *et al.* (2005) mengkonseptualisasikan kualitas layanan sebagai model *e-servqual* yang mencakup tujuh dimensi, yaitu:

1. *Efficiency* atau Efisiensi, berkaitan dengan betapa mudahnya pengguna mencari informasi pada *website*. Tanpa interaksi dengan pelanggan, pelanggan *online* perlu mencari informasi terhadap produk atau jasa yang sedang dicari. Jika pelanggan sering mengalami kebingungan selama proses pencarian, mereka akan berhenti.
2. *Availability* atau ketersediaan, yaitu menyediakan apa yang dibutuhkan konsumen.
3. *Fulfillment* atau pemenuhan mengacu pada keberhasilan *website* dalam menyampaikan produk atau jasanya dan kemampuannya untuk mengoreksi kesalahan yang terjadi selama proses transaksi.
4. *Privacy*, berkaitan dengan bagaimana sebuah *website* terbukti dapat dipercaya untuk menyimpan data personal bagi pelanggannya. Layanan *online* yang dilakukan dengan baik dan lancar dapat membangun kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan.
5. *Contact*, berkaitan dengan bagaimana sebuah *web* dapat menyediakan fitur layanan yang memberikan kesempatan kepada *user* (pengguna) untuk berinteraksi dengan pengguna lain.
6. *Responiveness* atau tanggapan dapat diukur berdasarkan ketepatan waktu dari sebuah *website* yang merespon customer dalam sebuah lingkungan *online*.
7. *Compensation* atau kompensasi, berkaitan dengan suatu usaha dari pihak *e-commerce* tentang memberi kompensasi, ganti rugi dan atau atau penggantian kepada konsumen jika barang atau jasa yang diberikan kepada konsumen kurang memuaskan.

Berdasarkan kedua teori *e-service quality* dari para ahli, indikator yang tepat untuk mengukur penelitian terkait pada Aplikasi Bandung *Smart city* “Sadayana” di kota Bandung menggunakan pendekatan dari Parasuraman *et al.* (2005), yakni *Efficiency* atau efisiensi, *Availability* atau ketersediaan, *Fulfillment* atau pemenuhan, *Privacy* atau privasi, *Contact* atau interaksi antar pengguna, *Responiveness* atau tanggapan, *Compensation* atau kompensasi.

1.5.7 Hubungan Antara *E-service quality* Terhadap Kepuasan Masyarakat

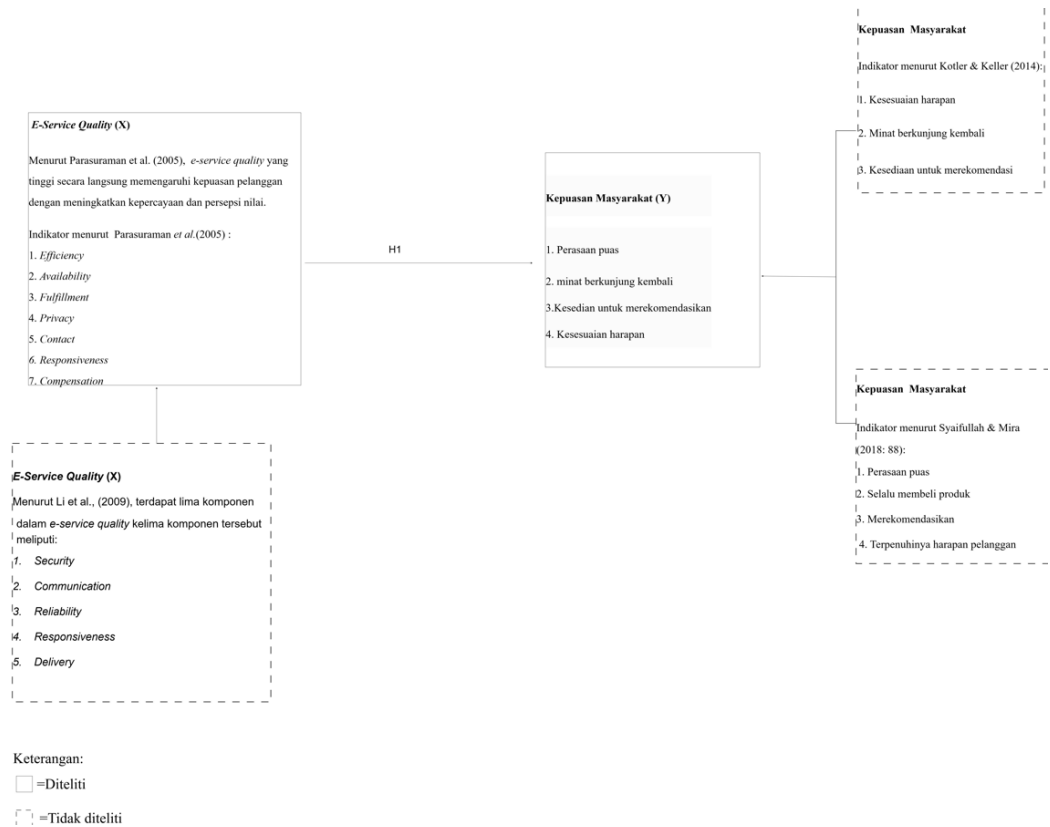
Menurut Gronroos (dalam Magdalena dan Jaolis, 2018) menjelaskan bahwa *e-service quality* merupakan konsep yang mengacu pada perbedaan antara ekspektasi pengguna terhadap layanan digital dengan pengalaman nyata yang mereka terima. Kualitas layanan elektronik ini menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan pendapat ahli di atas, *e-service quality* berhubungan dengan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat menjadi perbandingan rasa puas. Pelayanan yang diberikan akan terasa bermanfaat jika kinerja yang diberi baik dalam pelayanan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, harapan yang didambakan masyarakat terkait pelayanan yang baik akan terwujud. Sebaliknya jika pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang diberikan kurang baik dan masih sering terjadi kesalahan maka harapan tidak berdampak dan tidak terwujud dengan baik.

E-service quality sangat berdampak dan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Di dalam melayani masyarakat, pemerintah sebagai penyedia pelayanan harus bisa memberikan pelayanan yang baik agar masyarakat merasakan kualitas bermutu. Pemberian pelayanan yang dijalankan

oleh pemerintah kepada masyarakat jika dilakukan dengan benar akan membuat masyarakat menjadi puas. Pelayanan yang baik akan menimbulkan perasaan yang puas karena harapan terkait *e-service quality* berjalan dengan baik. Perasaan puas menjadikan pelayanan akan sering digunakan kembali oleh masyarakat yang mewujudkan cita-cita dari *good governance*. Penggunaan kembali akan menjadikan pelayanan sering diakses karena masyarakat juga merekomendasikan fitur pelayanan kepada masyarakat yang lain. Di dalam mencapai kepuasan maka indikator pada pelayanan berbasis digital (*e-service quality*) harus memperhatikan unsur *Efficiency* atau Efisiensi, *Availability* atau ketersediaan, *Fulfillment* atau pemenuhan, *Privacy* atau privasi, *Contact* atau interaksi antar pengguna, *Responiveness* atau tanggapan, *Compensation* atau kompensasi. Indikator di atas menunjukkan hubungan *e-service quality* dengan kepuasan masyarakat karena pelayanan berbasis digital yang dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat akan berdampak baik.

1.6 Kerangka Teori

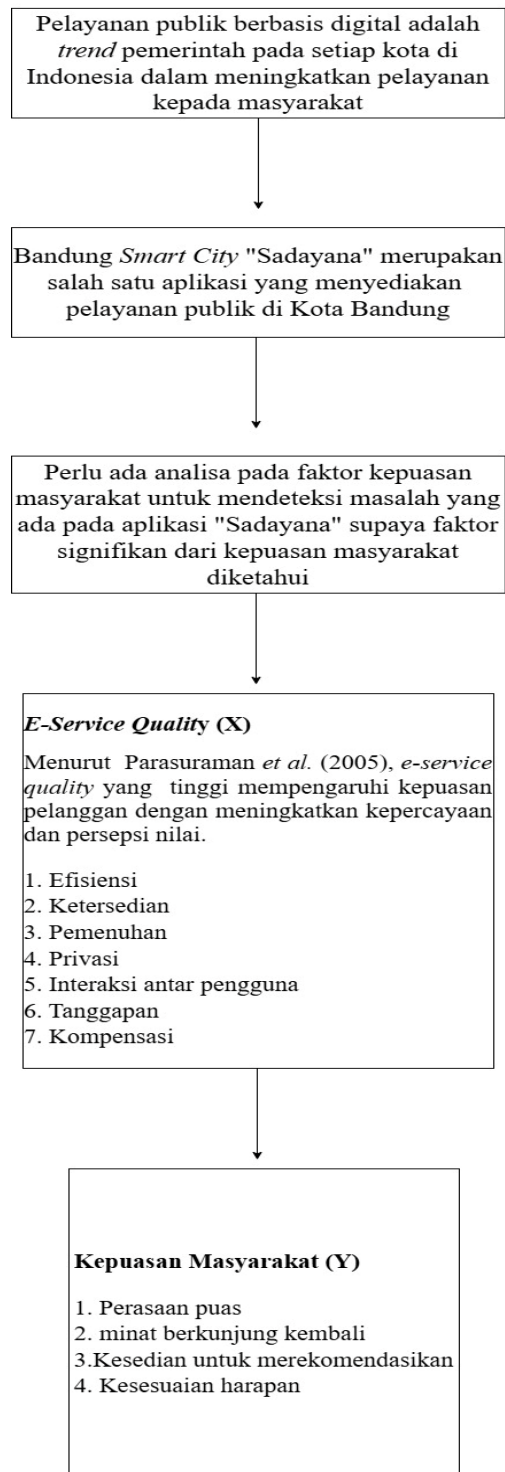
Gambar 1.3
Struktur kerangka teori



1.7 Kerangka Berpikir

Gambar 1.4

Struktur kerangka berpikir



1.8 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2016), hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, landasan teori, dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan sebelumnya. Berdasarkan pendapat ahli, hipotesis memberikan arah yang jelas dalam mengumpulkan dan menganalisis data. Kegunaan hipotesis memungkinkan peneliti untuk menguji kebenaran atau ketepatan teori yang ada dan membantu peneliti menemukan jawaban atas pertanyaan penelitian. Hipotesis adalah komponen penting dalam sebuah penelitian. Di dalam merumuskan hipotesis dengan baik, peneliti dapat meningkatkan kualitas dan relevansi penelitiannya. aka hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

H0: *E-service quality* tidak berpengaruh Memiliki pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan. masyarakat pada Aplikasi Bandung *Smart city* “Sadayana” di Kota Bandung.

H1: *E-service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Aplikasi Bandung *Smart city* “Sadayana” di Kota Bandung.

Menurut Parasuraman *et al.* (2005), "*High e-service quality is a critical factor in determining customer satisfaction and loyalty, as it directly influences customer perceptions of trust and value.*" Artinya, *e-service quality* yang tinggi secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kepercayaan dan persepsi nilai. Terdapat tujuh indikator yang digunakan sebagai ukuran dalam menilai kepuasan pelanggan. Melalui teori *e-service quality*. Ketujuh indikator

tersebut menurut Parasuraman *et al.* (2005), yakni *Efficiency* atau efisiensi, *Availability* atau ketersediaan, *Fulfillment* atau pemenuhan, *Privacy* atau privasi, *Contact* atau interaksi antar pengguna, *Responiveness* atau tanggapan, *Compensation* atau kompensasi. Berdasarkan pendapat ahli di atas, *e-service quality* yang baik berpengaruh secara langsung pada kepuasan pelanggan, dalam penelitian ini masyarakat Kota Bandung dianggap sebagai pelanggan yang menerima pelayanan dari Pemerintah Kota Bandung melalui aplikasi “Sadayana”. Di dalam penelitian ini, menguji hipotesis apakah variabel (X) *E-service quality* menurut Parasuraman *et al.* (2005) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) menurut Kotler & Keller (2014) dan Syaifullah & Mira (2018: 88) atau sebaliknya.

1.9 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

1.9.1 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan respon yang masyarakat dalam menerima produk pelayanan yang dapat berupa barang atau jasa. Respon emosional merupakan penilaian untuk membandingkan apakah produk tersebut berkualitas atau tidak. Hal ini dilakukan agar harapan masyarakat terhadap kualitas produk terpenuhi. Indikator yang digunakan, yaitu perasaan puas, minat berkunjung kembali, kesediaan untuk merekomendasikan, kesesuaian harapan.

1.9.2 *E-service quality*

E-service quality adalah tindakan yang dilakukan pemerintah dalam menyelenggarakan layanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Bentuk pelayanan yang disediakan pemerintah akan efektif dan efisien jika menggunakan

pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Indikator yang digunakan, yaitu *Efficiency* atau efisiensi, *Availability* atau ketersediaan, *Fulfillment* atau pemenuhan, *Privacy* atau privasi, *Contact* atau interaksi antar pengguna.

Tabel 1.3

Tabel Definisi Operasional dan Definisi Konsep tentang Aplikasi Bandung *Smart city* "Sadayana" Sebagai Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kota Bandung

No	Variabel	Definisi Konsep	Indikator	Definisi Operasional
1	Kepuasan Masyarakat (Y)	Merupakan respon kepuasan dari masyarakat dalam menerima pelayanan. Kepuasan dapat menjadi tolak ukur apakah pelayanan berkualitas atau tidak berkualitas.	1. Perasaan puas	1. Apakah anda merasa puas dalam menggunakan pelayanan kependudukan yang diberikan oleh Aplikasi Bandung <i>Smart city</i> "Sadayana"? 2. Apakah anda merasa puas pada pelayanan perizinan yang diberikan oleh Aplikasi Bandung <i>Smart city</i> "Sadayana"?
			2. Minat berkunjung kembali	1. Apakah anda ingin sering mengakses pelayanan kependudukan pada Aplikasi Bandung <i>Smart city</i> "Sadayana"? 2. Apakah anda ingin sering mengakses pelayanan perizinan pada Aplikasi Bandung <i>Smart city</i> "Sadayana"?
			3. Kesediaan untuk merekomendasikan	1. Apakah anda bersedia merekomendasikan pelayanan kependudukan pada Aplikasi Bandung <i>Smart city</i> "Sadayana"?

				2. Apakah anda bersedia merekomendasikan pelayanan perizinan pada Aplikasi Bandung <i>Smart city</i> “Sadayana”?
			4. Kesesuaian harapan	1. Apakah pelayanan kependudukan pada Aplikasi Bandung <i>Smart city</i> “Sadayana” lebih mudah dan efektif? 2. Apakah pelayanan perizinan pada Aplikasi Bandung <i>Smart city</i> “Sadayana” lebih mudah dan efektif?
2	<i>E-service quality</i> (X)	<i>E-service quality</i> bentuk pelayanan dengan menggunakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.	1. Efisiensi	1. Apakah pelayanan kependudukan mudah diakses pada Aplikasi Bandung <i>Smart city</i> “Sadayana”? 2. Apakah pelayanan perizinan mudah diakses pada Aplikasi Bandung <i>Smart city</i> “Sadayana”?
			2. Ketersediaan	1. Apakah Aplikasi Bandung <i>Smart city</i> “Sadayana” menyediakan pelayanan kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat? 2. Apakah Aplikasi Bandung <i>Smart city</i> “Sadayana” menyediakan pelayanan perizinan yang dibutuhkan oleh masyarakat?

			3. Pemenuhan 1. Apakah pelayanan kependudukan yang telah diberikan oleh Aplikasi Bandung <i>Smart city</i> “Sadayana” mudah dioperasikan? 2. Apakah pelayanan perizinan yang telah diberikan oleh Aplikasi Bandung <i>Smart city</i> “Sadayana” mudah dioperasikan?
			4. Privasi 1. Apakah dokumen yang diunggah pada Aplikasi Bandung <i>Smart city</i> “Sadayana” dalam mengakses pelayanan kependudukan terjaga keamanannya? 2. Apakah dokumen yang diunggah pada Aplikasi Bandung <i>Smart city</i> “Sadayana” dalam mengakses pelayanan perizinan terjaga keamanannya?
			5. Interaksi antar pengguna 1. Apakah terdapat fitur yang menjadikan masyarakat saling berinteraksi dalam mengakses pelayanan kependudukan pada Aplikasi Bandung <i>Smart city</i> “Sadayana”? 2. Apakah terdapat fitur yang menjadikan masyarakat saling berinteraksi dalam mengakses pelayanan kependudukan pada Bandung <i>Smart city</i> “Sadayana”?
			6. Tanggapan 1. Apakah respon yang diberikan Aplikasi Bandung <i>Smart city</i>

				“Sadayana” dalam fitur pelayanan kependudukan cepat direspon? 2. Apakah respon yang diberikan Aplikasi Bandung <i>Smart city</i> “Sadayana” dalam fitur pelayanan perizinan cepat direspon?
			7. Kompensasi	1. Apakah ada penggantian jika produk pelayanan kependudukan pada Aplikasi Bandung <i>Smart city</i> “Sadayana” salah dalam memasukan data atau rusak? 2. Apakah ada penggantian jika produk pelayanan perizinan pada Aplikasi Bandung <i>Smart city</i> “Sadayana” salah dalam memasukan data atau rusak?

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik eksplanatori dengan jenis pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016) metode kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang berfokus pada pengukuran variabel secara objektif dengan menggunakan data numerik dan teknik analisis statistik. Dalam metode ini, peneliti mengidentifikasi variabel-variabel utama yang relevan, kemudian mengumpulkan data menggunakan instrumen yang terstandarisasi untuk memastikan hasil yang akurat dan dapat diuji secara empiris. Pendekatan ini

bertujuan untuk memperoleh temuan yang jelas, terukur, serta dapat digeneralisasikan, sehingga sering digunakan dalam penelitian yang membutuhkan validitas dan reliabilitas tinggi dalam analisis data. Menurut Sugiyono (2016) metode penelitian merupakan pendekatan sistematis yang digunakan untuk memperoleh, menganalisis, dan menginterpretasikan data guna menjawab pertanyaan penelitian. Dengan menggunakan prosedur yang terstruktur, peneliti dapat mengumpulkan informasi yang relevan dan valid sehingga menghasilkan temuan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Melalui metode penelitian yang tepat, proses pengumpulan dan analisis data dapat dilakukan secara efektif, memungkinkan penelitian untuk memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Menurut Sugiyono (2016), *explanatory research* atau penelitian eksplanatori merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara satu variabel dengan variabel lainnya. Penelitian ini berfokus pada analisis mengenai sejauh mana suatu variabel dapat memengaruhi variabel lain, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai fenomena yang diteliti. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mengidentifikasi pola hubungan serta menentukan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap suatu kejadian atau peristiwa. Hasil dari penelitian eksplanatori diharapkan dapat memberikan dasar teoritis dan empiris dalam pengambilan keputusan atau pengembangan kebijakan di berbagai bidang. Dengan memilih metode penelitian eksplanatori, peneliti bertujuan untuk menguji secara empiris hipotesis yang telah dirumuskan. Melalui analisis data yang mendalam, diharapkan

dapat terungkap hubungan yang signifikan antara variabel bebas dan terikat sehingga memberikan penjelasan yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti. Menurut Sugiyono (2016) pada penelitian kuantitatif eksplanatori adalah penelitian yang menjelaskan hubungan variabel-variabel yang memengaruhi hipotesis. Pada penelitian ini peneliti mencantumkan hipotesis untuk melihat pengaruh antar variabel, yaitu *e-service quality* sebagai (X) yang memengaruhi kepuasan masyarakat (Y).

1.10.2 Populasi dan Sampel

1.10.2.1 Populasi

Populasi merupakan Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang menjadi fokus dalam suatu penelitian, sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk dianalisis sebagai representasi dari keseluruhan. Dalam penelitian, pengambilan sampel dilakukan agar dapat memperoleh data yang valid tanpa harus meneliti seluruh populasi sehingga proses penelitian menjadi lebih efisien dan tetap menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. Dengan demikian, pemilihan sampel yang tepat sangat penting agar hasil penelitian dapat mencerminkan karakteristik populasi secara akurat. Menurut Sugiyono (2016) populasi merupakan sekumpulan individu atau objek yang memiliki karakteristik tertentu yang menjadi fokus dalam suatu penelitian. Populasi dipilih sebagai dasar untuk memperoleh data yang nantinya dianalisis guna menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. Dalam penelitian, populasi dapat mencakup kelompok manusia, benda, atau fenomena tertentu yang memiliki kesamaan karakteristik sesuai dengan tujuan penelitian. Oleh karena itu, identifikasi populasi yang tepat

sangat penting untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Populasi merujuk pada keseluruhan elemen atau individu yang menjadi sumber data dalam suatu penelitian dan berfungsi sebagai dasar untuk melakukan generalisasi terhadap hasil penelitian. Populasi dalam penelitian ini, yaitu masyarakat yang menggunakan Aplikasi Bandung *Smart city* “Sadayana” dengan jumlah 20.888.

1.10.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2016) sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih untuk diteliti karena keterbatasan waktu, tenaga, dan sumber daya dalam meneliti seluruh populasi. Pemilihan sampel dilakukan agar penelitian tetap dapat menghasilkan data yang representatif tanpa harus mencakup keseluruhan populasi sehingga proses analisis menjadi lebih efisien dan praktis. Di dalam penelitian ini, penulis menerapkan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel. Agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan, sampel yang diambil harus cukup representatif. Penentuan jumlah sampel tidak memerlukan tabel khusus, melainkan dapat dihitung menggunakan rumus sederhana. Sampel penelitian ini diperoleh melalui permintaan data kepada Diskominfo Kota Bandung untuk mengukur sampel dan kuesioner disebarluaskan melalui *google form*, *whatsapp*, dan *twitter* untuk menjangkau responden secara luas. Salah satu metode yang sering digunakan dalam menentukan ukuran sampel adalah dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir

$e = 0,1$

Dalam rumus Slovin terdapat ketentuan sebagai berikut:

Nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai $e = 0,2$ (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Berdasarkan data Diskominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) data pengguna Aplikasi Bandung *Smart city* “Sadayana” berjumlah 20.888 orang sehingga presentase kelonggarannya 10%. Jumlah populasi pada penelitian ini, yaitu 20.888 orang maka dari itu untuk mengetahui sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{20.888}{1 + 20.888 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{20.888}{209,88}$$

$$n = 99,52$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, sampel yang digunakan untuk penelitian sebanyak 99,52 yang dibulatkan menjadi 100 orang sebagai responden dari total populasi 20.888 orang.

1.10.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik *sampling* menurut Sugiyono (2016), ialah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan. Menurut Sugiyono (2024), teknik *sampling* pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu *probability sampling* dan *non-probability sampling*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti, yaitu *non-probability sampling* dengan metode *convenience sampling*. *Convenience sampling*, yaitu peneliti tanpa direncanakan bertemu dengan responden yang sesuai dengan kriteria penelitian. Menurut Creswell (2017), di dalam pendekatan kuantitatif dengan teknik *convenience sampling* digunakan ketika peneliti memilih partisipan yang tersedia dan mudah dijangkau. Menurut Sugiyono (2016), *convenience sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara memilih subjek yang paling mudah dijangkau oleh peneliti. Pada penelitian ini *convenience sampling* dilakukan melalui permintaan data kepada Diskominfo Kota Bandung terkait pengguna aplikasi “Sadayana” untuk mengukur sampel dan kuesioner disebarkan melalui *google form*, *whatsapp*, dan *twitter* untuk menjangkau responden secara luas.

1.10.4 Jenis dan Sumber Data

1.10.4.1 Jenis Data

Secara umum terdapat dua jenis data, kedua jenis tersebut, yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Pada penelitian ini lebih memusatkan perhatian pada data kuantitatif dalam melakukan pengamatan.

1. Data kuantitatif adalah data atau informasi yang diperoleh dalam bentuk numerik. Berdasarkan perolehan bentuk angka, data kuantitatif dapat diolah menggunakan rumus matematika atau dianalisis melalui metode statistik.
2. Data kualitatif merupakan informasi yang disampaikan dalam bentuk narasi atau deskripsi verbal, yang umumnya diperoleh melalui teknik seperti wawancara.

1.10.4.2 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2016), menyatakan bahwa sumber data terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer, data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data, seperti melalui wawancara atau pengisian kuesioner.
2. Data sekunder, data yang diperoleh secara tidak langsung oleh pengumpul data, misalnya melalui perantara atau dokumen. Contoh data sekunder meliputi buku, majalah, brosur, arsip, dokumen, dan hasil penelitian yang relevan dari penelitian lain.

Pada penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah data primer untuk mengetahui kepuasan masyarakat pada Aplikasi Bandung *Smart city* “Sadayana”.

Data primer didapatkan melalui responden yang dioperasikan melalui media yang bernama *google form*.

1.10.5 Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2016) skala pengukuran merupakan sistem yang digunakan untuk menentukan nilai atau tingkat suatu variabel secara kuantitatif agar hasilnya dapat diinterpretasikan dengan jelas dan akurat. Dengan adanya skala pengukuran,

data yang diperoleh dapat diukur secara objektif menggunakan alat ukur yang sesuai sehingga menghasilkan nilai yang dapat dianalisis secara sistematis. Skala ini berperan penting dalam penelitian untuk memastikan keandalan dan validitas data yang dikumpulkan. Menurut Sugiyono (2013) jenis-jenis skala pengukuran terdiri dari skala nominal, ordinal, interval, dan rasio. Setiap skala tersebut menghasilkan data yang sesuai dengan kategorinya masing-masing, yaitu data nominal, ordinal, interval, dan rasio. Menurut Sugiyono (2010) skala ordinal adalah jenis skala pengukuran yang tidak hanya mengklasifikasikan data ke dalam kategori tertentu, tetapi juga menentukan urutan atau peringkat dari konstruk yang diukur. Penelitian ini menggunakan skala *Guttman* karena memberikan jawaban yang lebih tegas dan pasti, mengingat responden hanya memiliki dua pilihan jawaban sehingga menghasilkan data yang lebih jelas dan terukur. Menurut Sugiyono (2014: 139), skala *Guttman* merupakan skala pengukuran ini digunakan untuk mendapatkan respon yang pasti dari responden dengan menyediakan dua opsi jawaban, seperti setuju atau tidak setuju, ya atau tidak, benar atau salah, positif atau negatif, serta pernah atau tidak pernah. Skala ini dapat digunakan dalam bentuk pertanyaan pilihan ganda atau daftar pemeriksaan (*checklist*), di mana jawaban dengan nilai tertinggi, seperti "setuju," diberikan skor satu, sedangkan jawaban dengan nilai terendah, seperti "tidak setuju," diberikan skor nol. Berikut adalah perhitungan responden dalam skala *Guttman*:

Tabel 1.4 Tabel Skala *guttman*

No	Kategori	Skor
1.	Setuju	1
2.	Tidak Setuju	0

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala *Guttman* sebab data yang diperoleh akan dikategorikan sesuai dengan tingkat yang paling rendah hingga yang paling tinggi. Skala *Guttman* digunakan dalam penelitian ini menggunakan kategori dan skor setuju 1-0 tidak setuju.

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket, yakni menyerahkan berbagai pertanyaan kepada responden setelah itu jawaban yang sudah diisi pertanyaan dikembalikan pada peneliti. Peneliti menyebarkan angket kepada masyarakat Kota Bandung yang menggunakan pelayanan kependudukan dan pelayanan perizinan pada Aplikasi Bandung *Smart city* “Sadayana”. Angket disebarkan oleh peneliti secara tidak langsung atau daring melalui *google form* sebagai wadah. Penelitian ini menggunakan *google form* karena memungkinkan pengumpulan data secara cepat dan efisien tanpa memerlukan biaya tambahan untuk cetak kuesioner atau distribusi fisik. *Google form* dipilih karena dapat diakses oleh responden dari berbagai lokasi selama mereka memiliki koneksi internet sehingga mempermudah jangkauan penelitian. Penelitian ini menggunakan *google form* karena mampu memberikan hasil respon

secara *real time* sehingga peneliti dapat memantau perkembangan pengumpulan data dengan mudah.

1.10.7 Teknik Analisis

Menurut Sugiyono (2016) analisis data adalah proses yang dilakukan setelah seluruh data dari responden berhasil dikumpulkan. Proses analisis data meliputi pengelompokan data berdasarkan variabel dan kategori responden, penjabaran data dalam bentuk tabulasi sesuai dengan variabel yang diteliti, penyajian data untuk setiap variabel, serta perhitungan guna menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut para ahli, teknik analisis merupakan proses dalam menganalisis data yang mencakup pengelompokan data berdasarkan variabel dan kategori responden, diikuti dengan penyusunan tabel data, penyajian data untuk setiap variabel yang diteliti, serta perhitungan guna menguji hipotesis yang telah ditentukan. Presentase kelonggaran pada pengujian hipotesis umumnya 0,05 (5%) atau 0,01 (1%). Artinya, jika taraf kesalahan ditetapkan pada 5% maka terdapat kemungkinan 5% bahwa peneliti akan salah menolak hipotesis nol. Jika hasil uji hipotesis menunjukkan nilai yang sama atau lebih besar daripada taraf kesalahan maka hipotesis tidak ditolak. Jika hasil uji hipotesis menunjukkan nilai yang lebih kecil dari taraf kesalahan maka hipotesis ditolak. Analisis data pada penelitian ini melalui data sebagai berikut:

1. Uji validitas

Uji validitas merupakan metode untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian dapat menghasilkan data yang akurat dan sesuai dengan tujuan penelitian. Jika alat ukur yang digunakan memiliki validitas yang tinggi, maka hasil penelitian dapat dipercaya dan mencerminkan kondisi yang sebenarnya, sehingga meningkatkan

keandalan serta ketepatan dalam analisis data. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Berdasarkan pendapat para ahli uji validitas adalah metode penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen atau alat ukur yang digunakan dapat mengukur variabel yang seharusnya diukur dengan tepat. Dalam penelitian ini, skala Guttman digunakan sebagai alat pengukuran, sementara teknik analisis data dilakukan dengan metode *Pearson Product Moment*, yang dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi Pearson antara item instrumen yang akan digunakan dengan variabel yang bersangkutan

X : Skor item instrumen yang akan digunakan

Y : Skor semua item instrumen dalam variabel tersebut

n : Jumlah responden

Nilai signifikansi kurang dari 5% atau kurang dari 0,05 dianggap menunjukkan validitas, sedangkan instrumen dengan nilai signifikansi lebih dari 5% atau lebih dari 0,05. Pada penelitian ini nilai r harus lebih besar dari t tabel (nilai $r > t$ tabel) agar data dianggap valid.

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai sejauh mana pengukuran yang dilakukan secara berulang pada subjek yang sama dalam berbagai periode dapat menghasilkan hasil yang konsisten dengan kuesioner yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2013).

Uji reliabilitas dalam penelitian merupakan proses evaluasi yang bertujuan untuk menilai sejauh mana suatu instrumen penelitian mampu menghasilkan pengukuran yang konsisten dan stabil terhadap variabel yang diteliti. Instrumen penelitian dikatakan memiliki tingkat keandalan yang tinggi apabila hasil pengukuran menunjukkan konsistensi yang baik. Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*.

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum St}{St} \right\}$$

Keterangan:

r = Nilai reliabilitas

$\sum Si$ = Jumlah varian skor tiap-tiap item

S_t = Varian total

K = Jumlah item

Batas minimal untuk uji reliabilitas adalah 6% atau kurang dari 0,6, yang dianggap menunjukkan reliabilitas. Sebaliknya, instrumen dengan nilai signifikansi lebih dari 6% atau lebih dari 0,6 dianggap tidak reliabel.

Tabel 1.5 Tabel Reabilitas

Tes Reliabilitas	Klasifikasi
$\geq 0,60$	Reliabilitas Tinggi
$< 0,60$	Reliabilitas Rendah

3. Uji regresi sederhana

Uji regresi sederhana adalah sebuah metode statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya (Sugiyono, 2016). Pada analisis regresi sederhana, hipotesis tentang hubungan antara variabel *e-service quality* (X) dan variabel kepuasan masyarakat (Y) akan diuji. Berikut adalah dasar yang digunakan untuk mengambil keputusan dalam uji regresi sederhana:

1. Jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka *e-service quality* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
2. Jika nilai t hitung lebih kecil dari t tabel maka *e-service quality* tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Berikut adalah rumus dari uji regresi sederhana:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel independen

X = Variabel dependen

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien Regresi, yaitu angka peningkatan atau penurunan variabel dependen (X) yang didasarkan pada variabel independen (Y).

4. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah data yang diperoleh mengikuti distribusi normal atau tidak (Sugiyono, 2016). Uji normalitas dilakukan dengan

menerapkan *uji One Sample Kolmogorov-Smirnov*. Keputusan mengenai normalitas data ditentukan berdasarkan kriteria berikut:

1. Jika nilai signifikansi lebih besar dari α (0,05) maka data dianggap mengikuti distribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari α (0,05) maka data dianggap tidak mengikuti distribusi normal.

5. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan dan bersifat linear antara dua atau lebih variabel yang dianalisis. Uji ini digunakan untuk menguji kesesuaian model yang digunakan, memastikan bahwa spesifikasi model tersebut benar (Ghozali, 2018). Keputusan dalam uji linearitas diambil berdasarkan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel *e-service quality* (X) dan variabel kepuasan masyarakat (Y) bersifat linear.
2. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka hubungan antara variabel *e-service quality* (X) dan kepuasan masyarakat (Y) tidak bersifat linear.

6. Uji Hipotesis Parsial atau Uji Hipotesis t

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan melalui uji parsial (uji t) dengan menentukan signifikansi untuk menilai keberlakuan hipotesis nol (H_0) serta hipotesis alternatif (H_1). Menurut Ghozali (2018), Uji t digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen berpengaruh terhadap variabel

dependen. Penentuan penerimaan hipotesis alternatif (H_1) dan penolakan hipotesis nol (H_0) didasarkan pada tingkat signifikansi alpha (α) sebesar 5%.

1. Jika nilai signifikansi lebih besar dari α (0,05) maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis (H_1) ditolak.
2. Jika nilai signifikansi kurang dari α (0,05) maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis (H_1) diterima.

7. Koefisien Determinasi

Menurut Sugiyono (2016), koefisien determinasi (R^2) merupakan indikator yang digunakan untuk menilai sejauh mana model dapat menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini koefisien determinasi berfungsi untuk menilai sejauh mana suatu model dapat menjelaskan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Mengukur seberapa besar pengaruh variabel (X) *e-service quality* pada variabel (Y) kepuasan masyarakat. Nilai *r-square* pada koefisien determinasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui berapa persen jumlah kepuasan masyarakat. *R-square* adalah koefisien determinasi mengukur tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilainya berkisar dari 0 hingga 1, dengan nilai mendekati 1 menunjukkan pengaruh yang lebih kuat dan model yang lebih baik. Koefisien determinasi didapatkan melalui rumus perhitungan, berikut adalah rumus perhitungan dari koefisien determinasi:

$$R^2 = \frac{1 - \sum ei^2}{\sum yi^2}$$

Keterangan:

R²: koefisien korelasi yang dikuadratkan

e_i²: nilai kuadrat residual

y_i²: nilai kuadrat variabel

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD= Koefisien Determinasi

R²: koefisien korelasi yang dikuadratkan

Nilai R-square (R²) dibagi menjadi tiga kategori, yaitu kuat, moderat, dan lemah berdasarkan nilai-nilai berikut:

Tabel 1.6 Tabel Koefisien Determinasi

Tingkat Koefisiensi Determinasi	Klasifikasi
0,75 atau lebih	Tinggi
0,50	Sedang
0,25 atau kurang	Lemah