

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang efisien, transparan, dan berkualitas merupakan salah satu elemen fundamental dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan yang cepat, mudah diakses, serta minim hambatan birokrasi guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks pembangunan daerah, pelayanan publik yang berkualitas menjadi kunci keberhasilan suatu daerah dalam memenuhi kebutuhan warganya. Hal ini tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga pada peningkatan daya saing daerah dalam menghadapi tantangan global.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), pemerintah di berbagai belahan dunia mulai mengadopsi solusi digital untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemanfaatan TIK melalui e-government memungkinkan pemerintah untuk menyederhanakan proses birokrasi, menyediakan akses informasi yang transparan, serta mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk implementasi e-government adalah penyediaan website resmi pemerintahan yang berfungsi sebagai pusat informasi dan berbagai layanan publik secara daring. Dengan adanya website resmi, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan administratif dan informasi kebijakan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan.

Kota Bekasi, sebagai salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia, merupakan bagian dari kawasan megapolitan Jabodetabek yang memiliki peran strategis dalam perkembangan ekonomi nasional. Secara geografis, Kota Bekasi terletak di perbatasan timur DKI Jakarta, menjadikannya sebagai kota penyangga sekaligus daerah tujuan urbanisasi. Dalam beberapa dekade terakhir, Kota Bekasi mengalami perkembangan pesat, baik dari segi jumlah penduduk, pembangunan infrastruktur, maupun sektor ekonomi. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk Kota Bekasi telah mencapai lebih dari 2,6 juta jiwa, menjadikannya salah satu kota terpadat di Indonesia.

Pesatnya pertumbuhan penduduk dan urbanisasi di Kota Bekasi membawa tantangan tersendiri bagi Pemerintah Kota Bekasi dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas. Tingginya mobilitas penduduk, heterogenitas masyarakat, serta meningkatnya tuntutan akan layanan yang cepat dan efisien menuntut inovasi dalam tata kelola pemerintahan. Tantangan seperti kemacetan lalu lintas, antrian panjang di kantor pemerintahan, serta birokrasi yang kompleks sering kali menghambat efektivitas pelayanan publik. Kondisi ini membutuhkan solusi yang mampu menjawab tuntutan masyarakat modern, salah satunya melalui pemanfaatan teknologi informasi yang optimal.

Untuk menjawab tantangan tersebut, Pemerintah Kota Bekasi meluncurkan website resmi bekasikota.go.id sebagai bentuk implementasi *e-government* di tingkat daerah. Website ini dirancang sebagai pusat informasi dan layanan publik yang dapat

diakses secara daring oleh masyarakat Kota Bekasi. Melalui bekasikota.go.id, masyarakat dapat memperoleh berbagai layanan administratif, seperti pengajuan perizinan, pengurusan dokumen kependudukan, pelaporan pengaduan, serta informasi terkait struktur organisasi, kebijakan, regulasi, program, informasi keuangan dan pembangunan, kegiatan Pemerintah Kota Bekasi, visi dan misi hingga informasi COVID-19.

Keberadaan website bekasikota.go.id diharapkan mampu menjawab tiga isu krusial dalam pelayanan publik, yaitu aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi. Pertama, aksesibilitas, di mana layanan dapat diakses kapan saja dan dari mana saja, sehingga masyarakat tidak perlu lagi menghabiskan waktu untuk datang langsung ke kantor pemerintahan. Hal ini sangat relevan bagi masyarakat perkotaan seperti Kota Bekasi yang memiliki mobilitas tinggi. Kedua, transparansi, di mana informasi terkait kebijakan dan prosedur layanan disediakan secara terbuka, sehingga masyarakat dapat memantau program-program pemerintah secara lebih jelas. Ketiga, efisiensi, di mana proses pelayanan menjadi lebih cepat, hemat biaya, dan mengurangi potensi praktik maladministrasi.

Namun, meskipun telah disediakan sebagai salah satu sarana informasi dan pelayanan publik, pemanfaatan website bekasikota.go.id oleh masyarakat masih perlu diperhatikan. Berdasarkan data yang ditampilkan pada website bekasikota.go.id, jumlah pengunjung website tercatat kurang dari 500 pengunjung per hari. Sementara itu, jumlah penduduk Kota Bekasi telah mencapai lebih dari 2 juta jiwa yang merupakan sasaran dari penyediaan informasi dan pelayanan publik tersebut. Selain

itu, data laporan masyarakat yang tercatat melalui website pada periode 2022–2025 berjumlah kurang dari 200 laporan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara besarnya masyarakat yang menjadi sasaran penyediaan layanan dengan jumlah pemanfaatan website yang tercatat. Namun, perbedaan tersebut belum dapat secara langsung menunjukkan tingkat efektivitas website karena jumlah penduduk tidak dapat disamakan dengan jumlah pengguna atau pengunjung website. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang secara khusus mengkaji masyarakat yang telah menggunakan website bekasikota.go.id untuk mengetahui persepsi mereka terhadap informasi dan pelayanan publik yang tersedia.

Selain pemanfaatannya, efektivitas website sebagai media informasi dan pelayanan publik juga perlu dilihat dari pengalaman masyarakat yang menggunakannya. Website pemerintah perlu menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami, informasi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat, serta fasilitas pelayanan yang dapat digunakan dengan mudah. Keberadaan fasilitas komunikasi dan pengaduan juga menjadi bagian penting karena memungkinkan masyarakat tidak hanya menerima informasi, tetapi juga menyampaikan pertanyaan, keluhan, atau kebutuhan pelayanan kepada pemerintah. Dengan demikian, keberadaan website saja belum cukup untuk menunjukkan efektivitasnya sebagai media informasi dan pelayanan publik, tetapi perlu dilihat dari bagaimana masyarakat yang menggunakan website tersebut mempersepsikan informasi dan pelayanan yang diterimanya.

Penelitian mengenai efektivitas website pemerintah sebagai media informasi dan pelayanan publik telah dilakukan pada beberapa daerah. Aprilia, Wijaya, dan Suryadi (2014) mengkaji efektivitas website Pemerintah Kabupaten Jombang sebagai media e-government dalam meningkatkan pelayanan elektronik pemerintah daerah. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa website telah berperan sebagai media penyedia informasi, tetapi masih terdapat keterbatasan dalam penyelenggaraan pelayanan elektronik. Penelitian Beltahmamero S. (2019) juga mengkaji website pemerintah daerah dan menunjukkan adanya aspek yang perlu diperhatikan dalam penyampaian informasi, komunikasi dengan masyarakat, respons terhadap pengaduan, dan tampilan website. Sementara itu, penelitian Tasiana Buaq, Adam Idris, dan Daryono (2025) membahas efektivitas website sebagai media dalam meningkatkan pelayanan publik pada website DPRD Kabupaten Mahakam Ulu.

Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa efektivitas website pemerintah dapat dikaji dari berbagai aspek, terutama berkaitan dengan penyampaian informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Namun, penelitian terdahulu memiliki perbedaan dalam objek penelitian, karakteristik daerah, fokus kajian, serta pendekatan yang digunakan. Oleh karena itu, masih diperlukan kajian yang secara khusus melihat persepsi masyarakat yang telah menggunakan website resmi Pemerintah Kota Bekasi, yaitu bekasikota.go.id, dalam memperoleh informasi dan memanfaatkan pelayanan publik yang tersedia. Penelitian ini menggunakan dimensi SERVQUAL untuk melihat persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan website, sehingga perhatian penelitian diarahkan pada pengalaman dan penilaian masyarakat sebagai pengguna website.

Berdasarkan uraian tersebut, keberadaan website bekasikota.go.id sebagai sarana informasi dan pelayanan publik perlu dilihat tidak hanya dari ketersediaan website dan informasi yang disediakan, tetapi juga dari pengalaman masyarakat yang menggunakannya. Data pemanfaatan website menunjukkan adanya kondisi yang perlu dikaji lebih lanjut, sementara penelitian terdahulu menunjukkan bahwa efektivitas website pemerintah dapat dipengaruhi oleh berbagai aspek pelayanan dan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada persepsi masyarakat pengguna website bekasikota.go.id untuk memperoleh informasi dan pelayanan publik. Penelitian dilakukan untuk menganalisis dan mendeskripsikan persepsi pengguna terhadap efektivitas website bekasikota.go.id dalam penyampaian informasi dan pelayanan publik di Pemerintah Kota Bekasi.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi pengguna terhadap efektivitas website bekasikota.go.id dalam penyampaian informasi dan pelayanan publik di Pemerintah Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis dan mendeskripsikan persepsi pengguna terhadap efektivitas website bekasikota.go.id dalam penyampaian informasi dan memenuhi kebutuhan layanan publik.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Menambah wawasan ilmiah mengenai penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik, khususnya dalam konteks e-government di tingkat daerah.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Memberikan masukan kepada Pemerintah Kota Bekasi mengenai optimalisasi penggunaan website bekasikota.go.id untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Membantu pemangku kepentingan dalam mengidentifikasi kendala yang dihadapi masyarakat dan pemerintah dalam pemanfaatan layanan daring.

1.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Santy Nurina Aprilia, Andy Fefta Wijaya & Suryadi (2014) Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang)	Kualitatif	Website Pemerintah Kabupaten Jombang efektif sebagai media pemberi informasi kepada masyarakat, tetapi belum efektif sebagai media pelayanan publik elektronik (e-service).	Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama mengkaji efektivitas website pemerintah sebagai media informasi dan pelayanan publik serta berada dalam konteks e-government. Perbedaan penelitian dengan penulis yaitu Penelitian Aprilia dkk. berlokasi di Kabupaten Jombang dan lebih berfokus pada pelayanan elektronik/e-service. Penelitian penulis berlokasi di Kota Bekasi, menggunakan Bekasi.go.id, serta mengintegrasikan NPS dan SERVQUAL.
2.	Beltahmamero S. (2019) Efektivitas Electronic Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Website www.bantulkab.go.id)	Pendekatan deskriptif kualitatif	Website Pemerintah Kabupaten Bantul cukup efektif sebagai media informasi publik, tetapi masih terdapat masalah dalam pembaruan informasi, komunikasi dengan masyarakat, respons pengaduan,	Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu Sama-sama menganalisis efektivitas website pemerintah sebagai media informasi dan pelayanan publik serta memperhatikan perspektif masyarakat sebagai pengguna. Perbedaan

	di Pemerintah Kabupaten Bantul)		tampilan website, dan kepuasan pengguna.	penelitian terdahulu dengan penulis yaitu penelitian dilakukan di Kabupaten Bantul dengan objek bantulkab.go.id, sedangkan penelitian penulis dilakukan di Kota Bekasi dengan objek Bekasikota.go.id. Penelitian penulis menggunakan NPS dan SERVQUAL, sedangkan penelitian tersebut tidak menggunakan kedua teori tersebut.
3.	Tasiana Buaq, Adam Idris & Daryono (2025) Efektivitas Website sebagai Media dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Website DPRD Kabupaten Mahakam Ulu)	Deskriptif kualitatif, dengan indikator akses, interaksi, komposisi, dan konten	Efektivitas website belum optimal. Akses dan interaksi telah tersedia tetapi belum dimanfaatkan secara maksimal, sementara komposisi dan konten website juga belum optimal. Faktor penghambatnya antara lain keterbatasan SDM dan anggaran.	Persamaan penelitian terdahulu dengan penulis yaitu sama-sama membahas efektivitas website pemerintah, pelayanan publik, pemanfaatan website oleh masyarakat, serta aspek akses, interaksi, dan konten. Perbedaan penelitian dengan penulis yaitu Objek penelitian Buaq dkk. adalah website DPRD Kabupaten Mahakam Ulu, sedangkan penulis meneliti Bekasi.go.id. Buaq dkk. menggunakan indikator akses, interaksi, komposisi, dan konten, sedangkan penulis menggunakan NPS dan SERVQUAL serta pendekatan kuantitatif dan kualitatif.
4.	Nia Ramadhan (2024) “Efektivitas Website Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai	Deskriptif kualitatif. Fokus penelitian	Website pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dikaji berdasarkan perannya	Persamaan penelitian ini dengan penulis yaitu sama-sama meneliti efektivitas website pemerintah, sama-

	Media Informasi dan Layanan Publik”	adalah efektivitas website sebagai media informasi dan layanan publik.	dalam menyampaikan informasi dan layanan publik kepada masyarakat. Penelitian menilai sejauh mana website dapat digunakan sebagai sarana pemerintah dalam memberikan informasi dan layanan secara elektronik.	sama menjadikan website sebagai media informasi dan layanan publik, serta sama-sama menempatkan website pemerintah daerah sebagai objek penelitian. Perbedaan penelitian dengan penulis Lokus Ramadhan adalah Kabupaten Kutai Kartanegara, sedangkan penelitian penulis Pemerintah Kota Bekasi. Objeknya adalah website Kutai Kartanegara, sedangkan penulis BekasiKota.go.id. Ramadhan menggunakan deskriptif kualitatif, sedangkan penelitian penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif serta menggunakan New Public Service dan SERVQUAL.
--	-------------------------------------	--	---	--

Sumber; Diolah Peneliti 2026

1.6 Landasan Teori

Landasan teori merupakan dasar konseptual yang digunakan untuk memberikan kerangka pemikiran ilmiah dalam penelitian ini. Landasan teori disusun untuk menjelaskan konsep, definisi, serta teori-teori yang relevan dengan topik penelitian, sehingga dapat membantu peneliti dalam memahami dan menganalisis permasalahan yang dikaji secara sistematis dan terarah. Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Teori New Public Service dan Teori Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) yang keseluruhannya menjadi acuan dalam mengkaji efektivitas website Bekasikota.go.id sebagai media informasi dan pelayanan publik di Pemerintah Kota Bekasi.

1.6.1 Teori New Public Service (NPS)

Teori The New Public Service (NPS) yang diperkenalkan oleh Denhardt dan Denhardt merupakan suatu pendekatan dalam pelayanan publik yang menekankan pada peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat, yang berfokus pada kepentingan publik dan bukan hanya pada efisiensi administratif semata. Paradigma New Public Service menegaskan bahwa peran utama pemerintah bukanlah sebagai pengendali atau pengelola layaknya sektor swasta, melainkan sebagai pelayan masyarakat. Dalam perspektif ini, masyarakat dipandang sebagai warga negara (citizens) yang memiliki hak untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan berorientasi pada kepentingan bersama.

Teori New Public Service menekankan bahwa tujuan utama penyelenggaraan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat, bukan semata-mata mencapai efisiensi administratif. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan publik menurut NPS diukur dari sejauh mana pemerintah mampu melayani warga negara secara responsif, transparan, dan partisipatif. Kepuasan dan persepsi pengguna website menjadi indikator penting dalam menilai kualitas dan efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, teori New Public Service menekankan pentingnya orientasi pelayanan yang berpusat pada masyarakat (*citizen-centered service*). Website pemerintah sebagai media pelayanan publik harus dirancang dan dikelola dengan mempertimbangkan kebutuhan, kenyamanan, serta kemudahan penggunaan bagi masyarakat. Website tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai media interaksi yang memungkinkan masyarakat untuk memperoleh layanan, menyampaikan aspirasi, serta berpartisipasi dalam proses pemerintahan.

Keterkaitan teori New Public Service dengan penelitian ini terletak pada fokus penilaian efektivitas website Bekasi.go.id dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna layanan. Website Bekasi.go.id merupakan salah satu bentuk pelayanan publik digital yang disediakan oleh Pemerintah Kota Bekasi. Berdasarkan prinsip NPS, efektivitas website tersebut tidak hanya diukur dari aspek teknis atau administratif, tetapi juga dari sejauh mana website mampu memenuhi kebutuhan masyarakat,

memberikan kemudahan akses layanan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Selain itu, teori New Public Service menekankan pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui website BekasiKota.go.id, Pemerintah Kota Bekasi diharapkan dapat menyajikan informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi informasi tersebut menjadi salah satu indikator penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Dengan demikian, teori New Public Service digunakan dalam penelitian ini sebagai landasan konseptual untuk menilai efektivitas website BekasiKota.go.id dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Kota Bekasi. Teori ini memberikan kerangka pemikiran yang menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan, sehingga analisis efektivitas website difokuskan pada persepsi, pengalaman, dan kepuasan masyarakat sebagai indikator utama keberhasilan pelayanan publik berbasis website.

1.6.2 Teori Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang dapat dirasakan dan dinilai oleh pengguna. Salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam mengkaji kualitas pelayanan adalah SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.

SERVQUAL pada dasarnya dikembangkan untuk menilai kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam pengukuran SERVQUAL secara klasik, kualitas pelayanan dinilai dengan membandingkan persepsi pengguna terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan pengguna terhadap pelayanan tersebut. Namun, penelitian ini tidak melakukan pengukuran terhadap harapan pengguna dan tidak menghitung kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi. Penelitian ini secara khusus memfokuskan pengukuran pada persepsi masyarakat sebagai pengguna website terhadap pelayanan yang mereka rasakan ketika menggunakan website Bekasikota.go.id.

Penggunaan persepsi sebagai fokus pengukuran disesuaikan dengan tujuan penelitian, yaitu menganalisis dan mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap efektivitas website Bekasikota.go.id sebagai media informasi dan pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini tidak bertujuan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diterima, tetapi untuk menggambarkan bagaimana masyarakat menilai kualitas pelayanan website berdasarkan pengalaman dan pelayanan yang mereka rasakan. Pendekatan tersebut memungkinkan peneliti untuk melihat penilaian masyarakat terhadap lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai aspek analisis untuk menggambarkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan melalui website Bekasikota.go.id.

Dimensi tangibles (bukti fisik) dalam pelayanan publik digital berkaitan dengan tampilan website, desain antarmuka, tata letak menu, serta kemudahan

navigasi. Website BekasiKota.go.id yang memiliki tampilan menarik, sistematis, dan mudah digunakan akan memberikan kesan profesional dan meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan publik. Dengan demikian, aspek tangibles berperan penting dalam menciptakan pengalaman awal yang positif bagi pengguna website.

Dimensi reliability (keandalan) mengacu pada kemampuan website dalam memberikan informasi dan layanan secara akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. Dalam konteks website BekasiKota.go.id, keandalan tercermin dari ketepatan informasi pelayanan publik, kejelasan prosedur layanan, serta berfungsinya fitur layanan digital sesuai dengan yang dijanjikan. Website yang andal akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan publik.

Dimensi responsiveness (daya tanggap) berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan pemerintah dalam memberikan respon yang cepat terhadap kebutuhan masyarakat. Pada pelayanan publik berbasis website, responsiveness dapat dilihat dari ketersediaan fitur pengaduan, kecepatan respon terhadap pertanyaan atau laporan masyarakat, serta kejelasan tindak lanjut atas permasalahan yang disampaikan. Website yang responsif menunjukkan komitmen pemerintah dalam melayani masyarakat secara aktif dan efektif.

Dimensi assurance (jaminan) mencerminkan tingkat keamanan, kepercayaan, dan kepastian yang dirasakan oleh masyarakat dalam menggunakan layanan publik. Pada website BekasiKota.go.id, assurance berkaitan dengan perlindungan data pribadi pengguna, kejelasan identitas pengelola website, serta kepastian hukum atas informasi

dan layanan yang disediakan. Jaminan keamanan dan kepercayaan ini penting untuk mendorong masyarakat agar tidak ragu memanfaatkan layanan publik digital.

Dimensi empathy (empati) berhubungan dengan perhatian dan kepedulian pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam konteks website pemerintah, empati tercermin dari kemudahan akses layanan bagi semua lapisan masyarakat, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta penyediaan informasi yang sesuai dengan kebutuhan publik. Website yang berorientasi pada pengguna menunjukkan bahwa pemerintah memahami dan memperhatikan kebutuhan masyarakat secara individual.

Berdasarkan kelima dimensi tersebut, teori SERVQUAL memberikan kerangka yang komprehensif untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan melalui website Bekasi.go.id. Penerapan SERVQUAL dalam penelitian ini memungkinkan peneliti untuk menganalisis sejauh mana efektivitas website Bekasi.go.id sebagai media informasi dan pelayanan publik di Pemerintah Kota Bekasi, khususnya dari sudut pandang persepsi pengguna sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, SERVQUAL menjadi teori yang relevan dan tepat untuk mendukung analisis kualitas pelayanan publik berbasis website dalam penelitian ini.

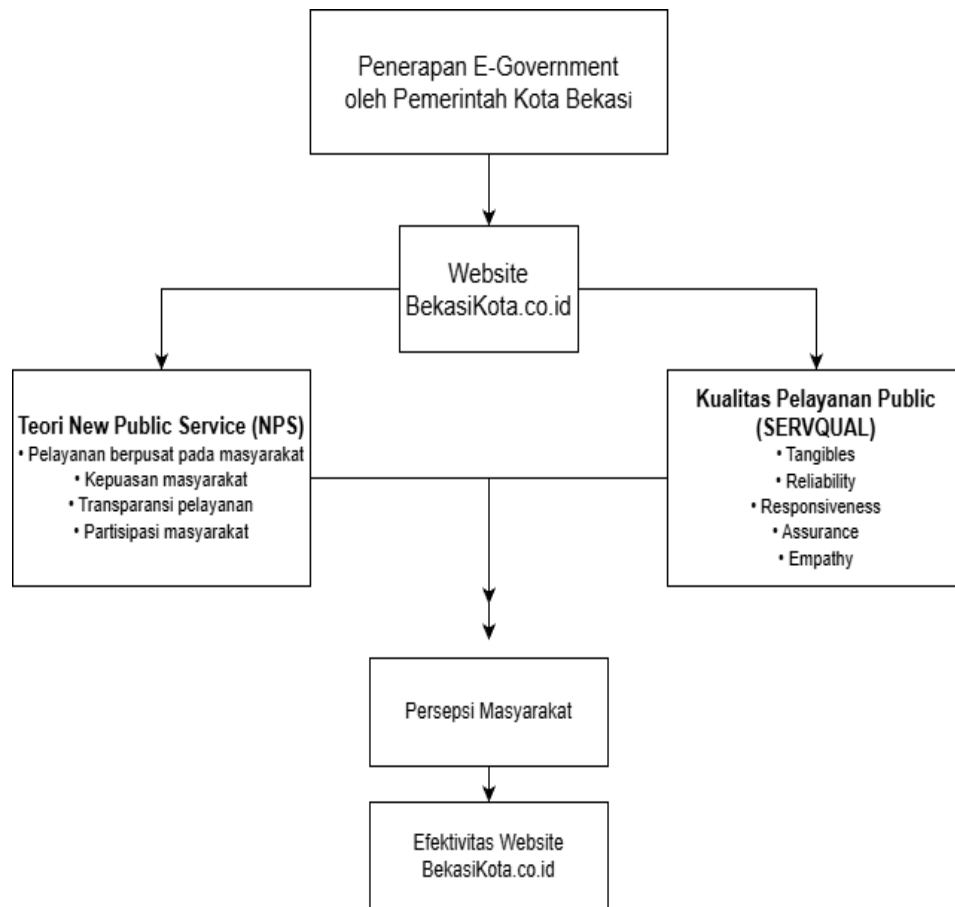
1.7 Operasional Konsep

Tabel 1. 2 Operasionalisasi Konsep

Konsep	Definisi	Dimensi Konsep	Indikator Konsep
New Public Service (NPS)	Pendekatan pelayanan publik yang menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan dan tolok ukur keberhasilan pelayanan website pemerintah	Citizen-centered service	Website dirancang sesuai kebutuhan masyarakat
		Kepuasan masyarakat	Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan website
		Partisipasi masyarakat	Kesempatan masyarakat menyampaikan aspirasi atau pengaduan
		Transparansi pelayanan	Keterbukaan informasi publik melalui website
Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)	Tingkat keunggulan pelayanan publik yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna website Bekasi.go.id dalam memenuhi kebutuhan layanan publik	Tangibles	Tampilan website menarik, rapi, dan mudah dinavigasi
		Reliability	Informasi dan layanan website dapat dipercaya dan konsisten
		Responsiveness	Kecepatan respon terhadap pertanyaan atau pengaduan
		Assurance	Keamanan data dan kejelasan informasi layanan
		Empathy	Website memperhatikan kebutuhan dan kemudahan masyarakat

1.8 Kerangka Berpikir

Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir



Sumber; Diolah Peneliti 2026

Diagram diatas menunjukkan bahwa efektivitas website BekasiKota.go.id dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh orientasi pelayanan publik yang berpusat pada masyarakat sebagaimana dikemukakan dalam teori New Public Service serta kualitas pelayanan publik berdasarkan lima dimensi yang dikembangkan dalam kerangka SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam penelitian ini, kelima dimensi tersebut

digunakan untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap pelayanan yang mereka rasakan ketika menggunakan website Bekasi.go.id. Penelitian ini tidak mengukur harapan pengguna dan tidak menghitung kesenjangan antara harapan dan persepsi. Fokus penelitian diarahkan pada penilaian masyarakat terhadap kondisi dan kinerja website berdasarkan pengalaman pengguna. Dengan demikian, persepsi pengguna menjadi dasar utama dalam menentukan penilaian terhadap efektivitas website sebagai media informasi dan pelayanan publik di Pemerintah Kota Bekasi .

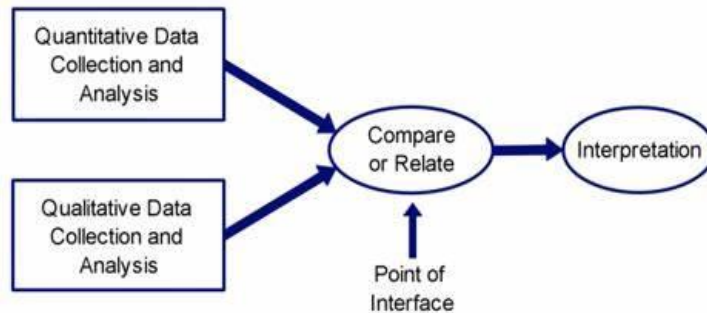
1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Jenis Penelitian

Dalam Penelitian ini menggunakan *Mix Methods* atau metode kombinasi yaitu penggabungan antara metode kualitatif dengan kuantitatif yang bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih objektif, reliabel, valid dan komprehensif mengenai permasalahan dari suatu penelitian (Sugiyono, 2011 dalam Azhari et al., 2023).

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian *Mixed Methods* tipe *Convergent Parallel Design*. Penelitian dengan tipe *Convergent Parallel Design* yaitu data kuantitatif dan kualitatif dikumpulkan secara bersamaan dan dianalisis secara terpisah dan hasil dari kedua metode kemudian dibandingkan atau digabungkan untuk memberikan pemahaman yang lebih lengkap. Secara singkat dapat dikatakan bahwa *convergent parallel design* ini bertujuan untuk saling melengkapi informasi yang tidak bisa dicover oleh satu metode penelitian saja baik kualitatif maupun kuantitatif.

Gambar 1. 2 Proses Penelitian dalam model *convergent parallel design*



Sumber; Diolah Peneliti, Creswell & Plano Clark, 2011

1.9.2 Populasi dan Sampel

1.9.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013: 80), Populasi adalah sekumpulan objek atau subjek yang terdapat di satu wilayah generalisasi serta memiliki karakteristik spesifik yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk pengamatan dan analisis dalam rangka memperoleh Kesimpulan. Populasi yang dikaji dalam penelitian ini melibatkan semua warga Kota Bekasi yang berpenduduk 2.627.210 pada tahun 2026.

1.9.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2021) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Dalam penelitian ini, penentuan jumlah sampel dihitung menggunakan Rumus Slovin, sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = besaran sampel

N = besaran populasi

e = *margin of error*

Dengan $N = 2.627.210$, $e = 10\%$ atau $0,1$, maka perhitungannya sebagai berikut.

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{2.627.210}{1 + 2.627.210(0,1)^2} \\ &= \frac{2.627.10}{1 + 26.272,10} \\ &= \frac{2.627.210}{26.273,10} \\ &\approx 99.996 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, dari populasi penduduk Kota Bekasi pada tahun 2026 yang berjumlah 2.627.210 penduduk, diperoleh jumlah sampel sekitar 99,996 atau 100 orang dengan *margin of error* sebesar 10%.

1.9.3 Subjek Penelitian

Menurut Arikunto (2016), subjek penelitian adalah Batasan penelitian dimana peneliti bisa menentukannya dengan benda, hal atau orang untuk melekatnya variabel penelitian. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2010) pengertiannya adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang

diperoleh nantinya bisa lebih representatif. Informan yang dimaksud antara lain mencakup:

1. Empat pengguna website bekasikota.go.id

1.9.4 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *non probability sampling* dalam pengambilan sampel. Menurut Sugiyono (2020:131) *non probability sampling* adalah teknik sampling yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik ini terdiri dari *Purposive Sampling*, *Accidental Sampling*, *Saturation Sampling*, *Snowball Sampling*, dan *Quota Sampling*. Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *accidental sampling*, teknik pengumpulan sampel berdasarkan kebetulan, di mana responden yang ditemui peneliti dan bersedia memberikan data dijadikan sebagai sampel penelitian. Teknik ini digunakan karena memungkinkan peneliti untuk mengambil siapapun yang merupakan pengguna website resmi bekasikota.go.id sebagai subjek penelitian. Maka dari itu, teknik ini dinilai efektif untuk mendapatkan data yang komprehensif dalam mengukur efektivitas website bekasikota.go.id dalam peningkatan pelayanan publik di kota Bekasi.

1.9.5 Jenis dan Sumber Data

1.9.5.1 Jenis Data

Pada penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka atau data yang dapat diangkakan

(scoring). Data kuantitatif diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden yang kemudian di analisis menggunakan teknik statistik tertentu. Sementara itu, data kualitatif merupakan data yang berbentuk deskripsi atau narasi yang tidak dapat diukur dengan angka.

1.9.5.2 Sumber Data

a. Data Primer, data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber utama di lapangan tanpa melalui perantara, yaitu penyebaran kuisoner, wawancara, dan observasi. Data ini dimanfaatkan untuk mengetahui efektivitas website sebagai media informasi dan pelayanan publik di Kota Bekasi.

b. Data Sekunder, data yang didapatkan melalui perantara atau tidak langsung. Data ini diperoleh dari website resmi Bekasi.go.id yang meliputi konten, menu layanan, serta informasi publik yang tersedia sebagai objek penelitian, serta dari literatur ilmiah berupa buku teks, jurnal ilmiah, skripsi, tesis, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik pelayanan publik, e-government, New Public Service, dan SERVQUAL.

1.9.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah sebuah kesepakatan yang dipakai sebagai acuan dalam menentukan ukuran (panjang dan pendek) interval dalam suatu alat ukur. Hal ini ditujukan untuk membuat alat ukur tersebut bisa digunakan untuk mengolah data.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala likert. Skala likert ialah jenis skala pengukuran instrumen yang dipakai untuk mengukur pendapat, persepsi, dan

sikap dari seorang individu atau kelompok mengenai fakta dan fenomena sosial. Fakta dan fenomena inilah yang ditetapkan oleh peneliti dan disebut variabel. Dengan menggunakan skala likert, variabel penelitian dijabarkan ke dalam beberapa indikator yang kemudian digunakan sebagai dasar dalam penyusunan kuisioner. Jawaban yang disediakan dari setiap kuisioner dalam penelitian ini terdiri dari : 1) Sangat Tidak Setuju yang diberi skor 1; 2) Tidak Setuju yang diberi skor 2; 3) Setuju yang diberi skor 3; 4) Sangat Setuju yang diberi skor 4. Pemberian skor ini bertujuan untuk memudahkan peneliti pada saat menganalisis data.

1.9.7 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuisioner

Kuisioner adalah alat pengumpulan data berupa serangkaian pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dapat berisi pertanyaan terbuka, tertutup, atau kombinasi dari keduanya. Pemilihan teknik ini dikarenakan banyaknya jumlah sampel yang diperlukan serta tersebar di cakupan wilayah yang luas.

Kuisioner disebar secara daring melalui Google Form kepada sampel yang telah dipilih, yaitu pengguna website bekasikota.go.id. Instrumen tersebut memuat pertanyaan dan pernyataan yang relevan untuk memperoleh data mengenai persepsi pengguna terhadap website bekasikota.go.id

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab antara peneliti dan narasumber secara mendalam untuk memperoleh informasi. Wawancara dilakukan kepada masyarakat yang menggunakan website bekasikota.go.id untuk menggali persepsi, pengalaman, dan penilaian masyarakat terhadap efektivitas website dalam memberikan pelayanan publik.

3. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung website Bekasikota.go.id sebagai objek penelitian. Observasi bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi dan fungsi website sebagai media pelayanan publik. Aspek yang diamati meliputi tampilan website, kelengkapan fitur layanan, kejelasan informasi, kemudahan akses, serta responsivitas sistem website. Observasi ini dilakukan secara non-partisipatif, di mana peneliti tidak terlibat langsung dalam pengelolaan website, melainkan hanya melakukan pengamatan terhadap penggunaan dan fungsi website sebagai sarana pelayanan publik.

1.9.8 Teknik Analisis

Dalam penelitian ini, teknik analisis disesuaikan dengan pendekatan *Mix Methods tipe Convergant Parallel Design*, di mana data kuantitatif dan kualitatif dianalisis secara terpisah, kemudian hasil keduanya dibandingkan dan diintegrasikan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai persepsi pengguna terhadap efektivitas website bekasikota.go.id sebagai media informasi dan pelayanan publik di Pemerintah Kota Bekasi.

1.9.8.1 Analisis Data Kuantitatif

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis statistik deskriptif. Teknik analisis statistik deskriptif adalah teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Data hasil penelitian ini selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi untuk mempermudah pembacaan dan interpretasi data. Melalui penyajian tersebut, dapat diketahui pola atau kecenderungan temuan penelitian mengenai tingkat efektivitas serta kepuasan masyarakat terhadap layanan website bekasikota.go.id, apakah termasuk dalam kategori sangat tidak efektif, tidak efektif, efektif, atau sangat efektif.

1.9.8.2 Analisis Data Kualitatif

1. Reduksi Data

Tahap awal analisis dimulai dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh berasal dari masyarakat sebagai pengguna website BekasiKota.go.id. Selain itu, data pendukung diperoleh dari dokumen resmi dan konten website BekasiKota.go.id. Seluruh data yang dikumpulkan kemudian dicatat dan didokumentasikan secara sistematis untuk memudahkan proses analisis pada tahap selanjutnya.

2. Penyajian Data

Reduksi data merupakan proses pemilahan, pemusatan perhatian, dan penyederhanaan data mentah yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti melakukan transkripsi data wawancara, kemudian mengidentifikasi dan memilih data yang relevan dengan fokus penelitian. Data yang berkaitan dengan efektivitas website, kualitas pelayanan publik berdasarkan dimensi SERVQUAL, serta prinsip New Public Service dikelompokkan sesuai dengan kategori analisis, sedangkan data yang tidak relevan disisihkan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan dibuat berdasarkan interpretasi data yang telah disajikan. Peneliti juga melakukan verifikasi terhadap kesimpulan ini melalui triangulasi data, yaitu membandingkan informasi dari berbagai sumber (informan, dokumen, dan observasi) untuk memastikan konsistensi dan validitas temuan.