

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi di era saat ini sangatlah pesat (Kahpi, 2020). Perkembangan teknologi yang begitu pesat menjadikan munculnya era milenial dimana teknologi sudah menjadi kebutuhan setiap individu (Mashlahah & Arifin, 2023). Hal ini tentu diterima baik oleh masyarakat di dunia karena mempunyai manfaat yang praktis. Menurut Suryana & Perdana (2020) dalam bukunya yang berjudul “Bisnis Digital”, teknologi internet merupakan tumpuan kehidupan manusia, dan perkembangan internet serta teknologi digital dan data yang tidak terbatas telah menciptakan dunia tanpa batas, yang menyebabkan pergerakan hubungan antar mesin dan manusia semakin meluas. Perkembangan teknologi yang pesat juga membawa perubahan di beberapa sektor dunia, termasuk sistem pelayanan yang mengadaptasi penggunaan teknologi untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien (Susilawati dkk., 2024).

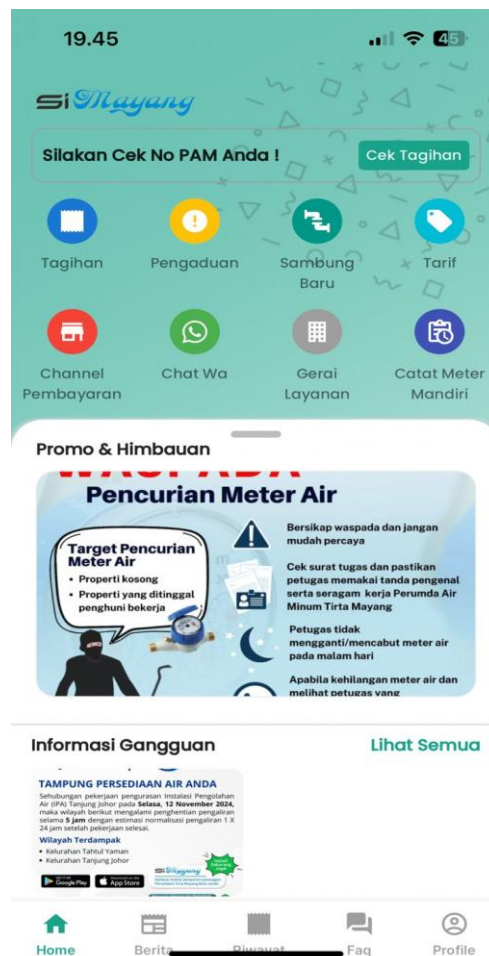
Perkembangan teknologi digital dimanfaatkan oleh berbagai lembaga untuk mempermudah, mempercepat, dan menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul di masyarakat, yang menjadi tanggung jawab mereka (May & Fanida, 2022). Ini sejalan dengan kewajiban pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat, sebagaimana tercantum dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Menurut Undang-Undang tersebut, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, sistem pelayanan tradisional yang sebelumnya diterapkan di instansi pemerintahan beralih menjadi sistem pelayanan berbasis elektronik. Perubahan ini sejalan dengan Peraturan Presiden No. 3 Tahun 2003 yang mengatur kebijakan dan strategi pengembangan e-Government. Perkembangan teknologi dalam sistem layanan ini bisa membawa perubahan dalam metode pelayanan. Biasanya metode pelayanan dilakukan dengan bertatap muka dan membawa sejumlah berkas untuk menyelesaikan permasalahan, namun karena perkembangan teknologi saat ini permasalahan tersebut bisa diselesaikan tanpa bertatap muka, salah satunya yaitu dengan menggunakan aplikasi yang tersedia. Dengan adanya sistem pelayanan elektronik, masyarakat dapat mengakses informasi layanan kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu datang langsung ke kantor pemerintah (Abdurrahman dkk., 2022). Hal ini tentu saja memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dengan cepat dan tepat (Khirdany & Anas, 2024).

Sebagai upaya memberikan pelayanan terbaik dan menghadapi tantangan perkembangan teknologi serta kebutuhan akan keterbukaan informasi, Pemerintah Kota Jambi mengembangkan sistem pelayanan publik yang berbasis web, telepon, email, media sosial, dan aplikasi (Hendriyaldi dkk, 2022). Situasi ini membuat Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi juga memperkenalkan aplikasi bernama “SiMayang” yang merupakan singkatan dari Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan dan telah resmi diluncurkan pada 16 Mei 2023. Aplikasi SiMayang dirancang untuk menawarkan kemudahan akses terhadap informasi dan layanan terkait dengan penyediaan air bersih. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Penggunaan teknologi dapat sangat meningkatkan efektivitas layanan publik di era digital modern. Pemerintah dan institusi publik kini dapat menawarkan layanan yang lebih cepat, harga yang lebih terjangkau dan terbuka untuk seluruh masyarakat berkat berbagai kemajuan teknologi seperti sistem informasi, aplikasi seluler, dan platform digital (Wiranti & Frinaldi, 2023).

Selain itu, data dari BPS (Badan Pusat Statistik) menunjukkan bahwa 70% pengguna layanan digital merasakan peningkatan mutu pelayanan setelah adaptasi platform digital. Aplikasi SiMayang ini tersedia untuk platform Android dan iOS, dan dapat diunduh melalui Playstore serta Appstore, sehingga memudahkan seluruh warga Kota Jambi untuk mengakses dan mengunduhnya. Aplikasi ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan kemudahan, kecepatan, dan akurasi dalam pelayanan yang diberikan oleh Perumdam Tirta Mayang terkait permasalahan warga.

Lebih lanjut, aplikasi SiMayang tidak hanya bertujuan untuk mempermudah akses layanan, namun juga untuk merespon permasalahan pengelolaan air secara lebih cepat dan tepat, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta memberikan kemudahan dalam pembayaran dan pengaduan tanpa harus datang langsung ke kantor Perumdam. Penggunaan aplikasi layanan berbasis digital di sektor publik dapat mengurangi waktu tunggu (Kartika & Handayani, 2021; Johnson dkk., 2020) dan mempercepat proses penyelesaian keluhan dari pelanggan (Smith, 2021). Ini sejalan dengan data yang dipaparkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) tahun 2021, yang menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi pelayanan publik dapat memangkas waktu respon hingga 40%. Konsekuensinya, kecepatan dan akurasi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan semakin meningkat.



Gambar 1. Tampilan Beranda Aplikasi SiMayang

Sumber: Aplikasi SiMayang, 2024

Manfaat dari aplikasi Simayang ini bagi pelanggan adalah cara menggunakan aplikasi tersebut tergolong mudah dan sudah bisa di download di playstore maupun appstore, cek tagihan air, sambung baru bagi pelanggan yang ingin memasang air pdam, pengaduan pelanggan, informasi tentang gangguan air, dan juga terdapat menu info dan tips yang bermanfaat bagi pelanggan.

Peluncuran aplikasi SiMayang ini bukan tanpa kekurangan, karena hingga saat ini jumlah penggunaannya masih tergolong rendah. Meskipun lebih dari 10 ribu pengguna telah mengunduh aplikasi ini, angka tersebut masih jauh dari optimal jika dibandingkan dengan sekitar 102 ribu warga Kota Jambi yang

menggunakan PDAM. Hal ini sesuai dengan teori *Diffusion of Innovations* yang dikemukakan oleh Rogers (2005). Menurut teori ini, adopsi suatu inovasi dalam masyarakat terbagi ke dalam lima kategori, yaitu *innovators* (2,5%), *early adopters* (13,5%), *early majority* (34%), *late majority* (34%), dan *laggards* (16%). Dengan hanya sekitar 10% pelanggan yang menggunakan aplikasi SiMayang, posisi pengguna berada pada tahap *early adopters*, yang berarti inovasi ini belum mencapai tahap adopsi massal atau mayoritas awal (*early majority*). Oleh karena itu, tingkat adopsi sebesar 10% ini dapat dikategorikan sebagai tingkat penggunaan yang masih rendah. Minimnya jumlah pengguna ini juga menyebabkan banyak pengaduan yang tetap disampaikan secara konvensional, sehingga mengurangi efektivitas pelayanan publik yang disediakan melalui aplikasi.

Saat ini, tidak hanya Perumdam Tirta Mayang Jambi, tetapi juga perusahaan dan organisasi di berbagai industri sedang berlomba untuk mengadopsi teknologi terbaru guna meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan layanan pelanggan (Harto, 2023), baik di Indonesia maupun di negara lain. Contohnya yaitu perusahaan air minum yang ada di Malaysia yang bernama Air Selangor. Pada tahun 2018, perusahaan ini sudah meluncurkan sebuah aplikasi yang bernama “Air Selangor” sebagai salah satu bentuk usaha dalam meningkatkan pengalaman dan pelayanan pelanggan melalui penyelesaian digital (Air Selangor, 2024). Aplikasi ini tersedia untuk diunduh di platform Android maupun iOS. Aplikasi ini dilengkapi dengan berbagai fitur yang memudahkan pelanggan untuk mendapatkan informasi mengenai gangguan air, jadwal penyaluran air yang ditentukan oleh pemerintah negeri ketika sedang menjalankan program irigasi air, menyediakan sistem pengaduan elektronik untuk masalah air dan terkait lainnya, serta mengecek dan membayar tagihan air (Air Selangor, 2024).

Efektivitas merupakan elemen penting dalam mencapai tujuan atau cara yang telah ditetapkan dalam setiap organisasi. Efektivitas berkaitan dengan hubungan antara hasil yang dicapai dan tujuan yang ditetapkan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, semakin efektif organisasi,

program, atau kegiatan tersebut (Mahmudi, 2019). Menurut Kurniawan (Kurniawan, 2005) Efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak terdapat sebuah tekanan atau ketegangan dalam pelaksanaannya. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas memiliki hubungan yang saling mempengaruhi antara hasil dan tujuan. Semakin besar kontribusinya terhadap hasil, semakin efektif program atau kegiatan tersebut.

Menurut Campbell (1994) terdapat 5 indikator yang bisa digunakan untuk mengukur efektivitas, yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, pencapaian tujuan menyeluruh. Secara menyeluruh, efektivitas dapat didefinisikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi dalam melaksanakan semua tugas utamanya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan beberapa definisi tersebut, efektivitas menggambarkan siklus input, proses, dan output yang berkaitan dengan hasil yang dicapai oleh suatu organisasi, program, atau kegiatan. Ini menunjukkan sejauh mana (baik dari segi kualitas, kuantitas, maupun waktu) tujuan telah tercapai, serta merupakan indikator keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai tujuannya dan target yang telah ditetapkan.

Selanjutnya terdapat penelitian sejenis terkait dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu:

Penelitian yang dilakukan oleh Yulastuti & Jawahir (2023) menunjukkan bahwa aplikasi layanan kesehatan berbasis digital, JKN Mobile, memberikan kepuasan kepada penggunanya, sehingga meningkatkan penggunaan aplikasi tersebut dengan kategori sangat baik. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa efektivitas penggunaan layanan kesehatan JKN Mobile di Indonesia pada awal tahun 2021 termasuk dalam kategori sangat baik.

Penelitian yang dilakukan oleh May & Fanida (2022) secara umum menyimpulkan bahwa aplikasi Wargaku Surabaya yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya sangat efektif dalam mendukung pelayanan publik

di kota tersebut. Penelitian ini juga memberikan saran untuk lebih meningkatkan dan mengoptimalkan kinerja aplikasi. Faktor kualitas sistem, terutama dalam merespons keluhan dan saran pengguna, menunjukkan respon yang cepat dan membantu masyarakat. Banyak masyarakat Surabaya yang telah menggunakan aplikasi ini, dan kepuasan pengguna tercermin dari banyaknya ulasan positif yang diberikan, serta manfaat yang dirasakan masyarakat dalam menyampaikan keluhan.

Penelitian ini dilakukan oleh Feminita (2023) menunjukkan bahwa penerapan aplikasi LAKSA tergolong efektif. Dari segi kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, dan kepuasan pengguna, aplikasi ini dinilai efektif. Namun, dari sisi kualitas pelayanan dan manfaat bersih, aplikasi ini masih tergolong cukup efektif karena terdapat beberapa kendala, seperti rendahnya kualitas pelayanan pelaporan yang disebabkan oleh kurangnya koordinasi dengan pihak/departemen terkait, serta kurangnya respon dari masyarakat dalam melengkapi data laporan.

Berdasarkan penjelasan masalah yang telah disampaikan, ditambah dengan teori-teori serta saran dan pertimbangan dari beberapa penelitian serupa, peneliti kemudian melakukan penulisan dengan judul “Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Layanan SiMayang di Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi”.

1.2. Rumusan Masalah

Di tengah pesatnya perkembangan teknologi digital, berbagai institusi publik dituntut untuk berinovasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pemerintah Kota Jambi, melalui Perumdam Tirta Mayang, telah meluncurkan aplikasi SiMayang sebagai bentuk transformasi digital dalam pelayanan publik, khususnya di bidang penyediaan air bersih. Namun, meskipun aplikasi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan dan informasi, tingkat adopsi penggunaannya masih tergolong rendah dibandingkan dengan jumlah pelanggan yang ada. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana efektivitas aplikasi SiMayang dalam memberikan pelayanan publik yang

optimal. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menjawab rumusan masalah utama, yaitu: Bagaimana efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi layanan SiMayang di Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian disusun sebagai jawaban atas rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, yaitu mengenai bagaimana efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi SiMayang di Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi. Permasalahan tersebut mendorong perlunya kajian untuk menilai sejauh mana aplikasi ini dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal kemudahan akses, kecepatan layanan, dan penyelesaian keluhan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi layanan SiMayang di Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini disusun berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, yakni untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi SiMayang di Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi. Dengan mengkaji efektivitas penerapan layanan digital tersebut, peneliti berharap hasil penelitian ini dapat membawa manfaat sebagai berikut.

1. Secara Teoritis

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan juga menambah wawasan
- b) Menjadi referensi bagi peneliti lain dimasa mendatang yang bermaksud mengkaji hal yang relevan dengan penelitian.

2. Secara Praktis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi masyarakat serta menjadi bahan pertimbangan atau saran bagi Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi untuk lebih mengoptimalkan kinerja dalam meningkatkan pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga

diharapkan dapat menjadi panduan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

- b) Diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran yang bermanfaat bagi Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi dalam pengambilan keputusan terkait efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi SiMayang, khususnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan menangani keluhan yang ada.