

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak signifikan pada kehidupan masyarakat di Indonesia maupun dunia. Kehadiran digitalisasi telah memengaruhi hampir semua aspek kehidupan sosial dan pemerintahan (Arianto, 2022). Seiring berjalannya waktu, perkembangan teknologi semakin hari semakin meningkat pesat mulai dari aplikasi berbasis web sampai dengan aplikasi berbasis mobile yang bisa diakses melalui perangkat hp seluler, hampir semua masyarakat Indonesia memiliki gadget, akses internet, dan media sosial. Teknologi informasi juga membuka pintu bagi partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pemberian masukan, menciptakan tata kelola yang lebih responsif dan inklusif (Fitriani et al., 2023).

Aplikasi mobile berbasis android merupakan aplikasi yang tengah populer saat ini, khususnya pada sebuah perangkat telepon pintar atau smartphone (V. Yolanda, 2024). Aplikasi mobile memiliki berbagai kelebihan yang menjadikannya semakin banyak digunakan oleh masyarakat, di antaranya kemudahan akses secara real-time, fleksibilitas penggunaan kapan saja dan di mana saja, serta kemampuan memberikan pengalaman pengguna yang lebih personal melalui fitur-fitur interaktif.

Aplikasi mobile juga memiliki beberapa keterbatasan, seperti ketergantungan pada koneksi internet, potensi masalah keamanan data, serta

kemungkinan terjadinya kendala teknis seperti bug atau performa yang kurang optimal, yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Hal tersebut akhirnya memunculkan ide besar berupa penciptaan saluran layanan masyarakat bagi wilayah Kebumen melalui teknologi berbasis aplikasi mobile.

Aplikasi mobile yang sudah disediakan oleh pemerintah Kabupaten Kebumen yaitu aplikasi MyKebumen. MyKebumen adalah aplikasi layanan digital resmi Pemerintah Kabupaten Kebumen yang baru dirilis tanggal 22 April 2025 tujuan dirancang untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik dalam satu genggaman. Aplikasi ini merupakan bentuk nyata transformasi digital daerah untuk meningkatkan pelayanan, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Aplikasi ini juga terintegrasi dengan layanan darurat, info kebencanaan, serta kanal komunikasi dua arah antara warga dan pemerintah daerah.

Aplikasi MyKebumen sudah memberikan banyak kemudahan pada kalangan pengguna di wilayah Kebumen, warga dapat mengakses berbagai fitur penting seperti pengaduan layanan publik, informasi kegiatan pemerintah, layanan administrasi kependudukan, jadwal layanan kesehatan, berita terkini seputar Kebumen, serta layanan pajak dan retribusi daerah. Akan tetapi masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan seperti sistem pada aplikasinya yang masih belum sempurna, sehingga masih banyak pengguna yang belum merasakan kepuasan dalam mengakses layanan aplikasi MyKebumen ini.

Banyak 81 butir ulasan negatif yang mengenai aplikasi MyKebumen pada Play Store. Menurut Sadiq et al. (2021), ulasan berfungsi sebagai saluran komunikasi antara perusahaan dan pengguna, dimana pengguna dapat memberikan informasi yang relevan seperti penerapan fitur baru, perbaikan bug, peningkatan fitur atau fungsi yang ada untuk membantu perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Alasan mengangkat topik permasalahan pada aplikasi MyKebumen karena aplikasi ini merupakan platform milik pemerintah Kabupaten Kebumen yang dinilai sangat penting bagi pengguna. Beberapa ulasan yang ada, ditemukan bahwa pengguna merasa informasi yang diberikan pada aplikasi MyKebumen ini belum memenuhi kebutuhan mereka, sehingga pengguna merasa kesulitan untuk mencapai tujuan mereka. Berikut beberapa ulasan yang diberikan oleh pengguna:



Odang Sutejo



★☆☆☆☆ 3 April 2026

susah absen,, masa harus telat terus, dari jam 06.50 sampai 07.10 g bisa2 absen,, minta tolong lah,, segera diperbaiki,, biar lebih menghargai perjuangan orang2 yang tadinya berangkat tidak telat,, malah jadi telat,, kesannya malah orangnya jadi telatan banget,, padahal aplikasinya yang bapuk,, setelah sekian lama,, tetap saja masih sudah absen,, minta tolong dengan sangat,, segera diperbaiki aplikasinya, supaya mempermudah absennya,,



Johan Kurniadi



★★★★☆ 10 Januari 2026

sering error



Gambar I - 1 Ulasan Pengguna (Google Play Store, 2026)

Pemilihan metode WebQual 4.0 dalam penelitian ini didasarkan pada kesesuaiannya dengan objek penelitian, yaitu aplikasi MyKebumen sebagai layanan *e-government* berbasis mobile. WebQual 4.0 merupakan metode yang berorientasi pada pengguna sehingga mampu mengukur kualitas layanan berdasarkan pengalaman dan persepsi pengguna secara langsung. Dimensi *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality* yang terdapat dalam WebQual 4.0 mencakup aspek-aspek penting yang menentukan keberhasilan suatu aplikasi layanan publik, seperti kemudahan penggunaan, kualitas informasi yang disajikan, serta kualitas interaksi layanan yang diberikan.

Metode Webqual ini telah banyak digunakan pada penelitian sejenis yang sudah penulis cantumkan pada penelitian terdahulu. Oleh karena itu, WebQual 4.0 dinilai sangat relevan dan tepat digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi MyKebumen serta menghasilkan rekomendasi perbaikan yang dapat mendukung peningkatan kualitas layanan publik berbasis digital.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan baru serta dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi MyKebumen

dengan memanfaatkan metode Webqual 4.0 yang membantu menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna aplikasi MyKebumen serta untuk merencanakan perbaikan dan peningkatan sistem yang tepat untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi kepuasan pengguna serta mempertahankan atau meningkatkan mutu kualitas sistem.

Setiap pengguna memiliki tingkat kepuasan masing-masing yang berbeda-beda. Semakin banyak aspek yang memenuhi keinginan maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh *Usability Quality* terhadap kepuasan pengguna?
2. Bagaimana pengaruh *Information Quality* terhadap kepuasan pengguna?
3. Bagaimana pengaruh *Service Interaction Quality* terhadap kepuasan pengguna?
4. Apakah ketiga variabel WebQual 4.0 tersebut secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyKebumen?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini hanya dikonsentrasikan pada:

1. Penelitian ini dilakukan hanya terhadap aplikasi mobile MyKebumen.
2. Penelitian ini hanya memfokuskan menguji pengaruh pada tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyKebumen sesuai metode webqual 4.0
3. Responden penelitian adalah para pengguna aplikasi MyKebumen.

4. Secara metodologi, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data survei yang disebarkan kepada user pengguna aplikasi MyKebumen tersebut. Serta untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi responden, maka digunakan skala likert dengan 5 pilihan skala yang disediakan untuk responden.
5. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner serta data sekunder yang relevan sebagai pendukung analisis.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi aplikasi MyKebumen menggunakan metode WebQual 4.0 guna mengukur tingkat kepuasan pengguna, mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki, serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan pengalaman pengguna secara menyeluruh, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembangan fitur-fitur aplikasi MyKebumen dalam jangka panjang.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan, maka manfaat dari penelitian ini yaitu:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan model kepuasan pengguna yang bertujuan sebagai alternatif baru bagi peneliti selanjutnya atau berbagai pihak lain dalam memahami kepuasan pengguna sistem.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Peneliti

- a. Sebagai salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) Ilmu Komputer Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Putra Bangsa.
- b. Sebagai wadah dalam mempraktikan ilmu yang didapat selama di bangku perkuliahan.

2. Universitas / Akademik

Menambah arsip dokumen akademik karya ilmiah yang bermanfaat dan dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran dan penelitian selanjutnya.

3. Bidang Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini juga dapat dijadikan referensi untuk studi-studi serupa di masa yang akan datang yang nantinya diteliti oleh peneliti selanjutnya.

