



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT NO: 3100/SK/BAN-PT/Ak/PPJ/S/V/2020*

**Pengaruh Penerapan 5 Jenis Layanan Publik Berbasis  
Elektronik terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kota  
Bandung**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Oleh

Putri Novrin Helen Samosir

2016310131

Bandung

2021



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT NO: 3100/SK/BAN-PT/Ak/PPJ/S/V/2020*

**Pengaruh Penerapan 5 Jenis Layanan Publik Berbasis  
Elektronik terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kota  
Bandung**

Skripsi

Oleh

Putri Novrin Helen Samosir

2016310131

Pembimbing

Tutik Rachmawati, S.I.P., M.A., Ph.D

Bandung

2021

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Jurusan Administrasi Publik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Putri Novrin Helen Samosir  
 Nomor Pokok : 2016310131  
 Judul : Pengaruh Penerapan 5 Jenis Layanan Publik Berbasis Elektronik terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kota Bandung  
 Telah diuji dalam Ujian Sidang  
 jenjang Sarjana Pada Senin, 01  
 Februari 2021  
 Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

**Ketua sidang merangkap anggota**

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si. :

**Sekretaris**

Tutik Rachmawati, Ph.D :

**Anggota**

Dr. Ulber Silalahi, Drs., MA. :

Mengesahkan,  
 Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Novrin Helen Samosir

NPM : 2016310131

Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Pengaruh Penerapan Layanan Publik Berbasis Elektronik terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kota Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil kerja tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya tulis yang pernah dibuat dan diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini sesuai buat dengan penuh tanggungjawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung,



Putri Novrin Helen Samosir



Hasil Uji plagiarisme dengan presentasi similarity indeks/kemiripan sebesar 18%

## ABSTRAK

Nama : Putri Novrin Helen Samosir  
NPM : 2016310131  
Judul : Pengaruh Penerapan 5 Jenis Layanan Publik Berbasis Elektronik terhadap Kualitas Layanan Publik di Kota Bandung.

---

Pada tahun 2018 Kota Bandung telah memiliki 400 aplikasi, secara kuantitas berdasarkan evaluasi tingkat kematangan SPBE tahun 2018 dan 2019 indeks layanan publik BE yang dimiliki Kota Bandung sudah sangat baik. Aplikasi yang dimiliki kota Bandung pada tahun 2018 unggul dari segi kuantitas, namun pemerintah kota Bandung belum memperhitungkan kualitas layanan dari setiap layanan publik berbasis elektronik yang dioperasikan di Kota Bandung, hal ini di dukung dengan penilaian KEMENPAN RB, dimana Kota Bandung masih belum berhasil memperoleh tempat dalam daftar Indeks Kota Cerdas Indonesia (IKCI) kategori metropolitan di tahun 2018. Pemahaman mengenai apakah kuantitas SPBE mempengaruhi kualitas layanan publik menjadi sebuah studi yang penting untuk dilakukan. Sehingga berdasarkan IKCI Kota Bandung perlu memperhatikanmemperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan publik berbasis elektronik, agar Bandung memperoleh tempat menjadi kota yang berhasil mewujudkan smart city berdasarkan IKCI pada kategori metropolitan.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh Penerapan 5 Jenis Layanan Publik Berbasis Elektronik terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kota Bandung. Untuk mencapai tujuan penelitian tersebut, maka penelitian ini menggunakan teori jenis layanan publik berbasis elektronik yang terbagi menjadi lima jenis layanan publik berbasis elektronik yaitu; Layanan Interaktif, Layanan Pendaftaran Online, Layanan Transaksional, Layanan Partisipasi Masyarakat Daring, Layanan Multi-channel terintegrasi. Dengan teori layanan berkualitas yaitu; Layanan sesuai dengan harapan pengguna layanan, Layanan siap dan layak digunakan, Layanan berorientasi pada pelanggan, Layanan yang konsisten tanpa cacat, serta Layanan yang inovatif.

Metode penelitian yaitu pendekatan kuantitatif yang menggunakan jenis desain penelitian kausal dengan menguji pengaruh antara kedua variabel. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 103 warga Kota Bandung yang pernah menggunakan Layanan Publik Berbasis Elektronik di operasionalkan di Kota Bandung. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh Penerapan 5 Jenis Layanan Publik BE yang dioperasikan di Kota Bandung dengan Kualitas Layanan Publik terdapat pengaruh yang lemah dan signifikan antara variabel penerapan layanan publik berbasis elektronik dengan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: Layanan online, SPBE, Kualitas Layanan, Layanan Publik, Layanan Publik Berbasis Elektronik

### ABSTRACT

Name : Putri Novrin Helen Samosir

NPM : 2016310131

Title : The Effect of Application of 5 Types of Electronic-Based Public Services on the Quality of Public Services in Bandung City

---

In 2018 the City of Bandung had 400 applications, based on the quantity evaluation of the SPBE maturity level in 2018 and 2019 the BE public service index owned by the City of Bandung was very good. The application owned by the city of Bandung in 2018 is good in terms of quantity, but the city government of Bandung has not taken into account the quality of service of any electronic-based public services operated in the city of Bandung, this is supported by the assessment of KEMENPAN RB, where the city of Bandung has not succeeded in obtaining a place in the list of the Indonesia Smart City Index (IKCI) for the metropolitan category in 2018. So based on the IKCI, Bandung City needs to pay attention and improve the quality of electronic-based public services, so that Bandung has a place to become a city that has succeeded in realizing a smart city based on IKCI in the metropolitan category.

This research was conducted with the aim of analyzing the effect of the application of the 5 types of electronic-based public services on the quality of public services in the city of Bandung. To achieve the objectives of this study, this study uses a theory of types of electronic-based public services which are divided into five types of electronic-based public services, namely; Interactive Services, Online Registration Services, Transactional Services, Online Community Participation Services, Integrated Multi-Channel Services. With the quality service theory, namely; Services are in accordance with service user expectations, services are ready and suitable for use, customer-oriented services, consistent services without defects, and innovative services.

The research method is a quantitative approach that uses a type of causal research design by examining the effect of the two variables. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 103 Bandung City residents who have used Electronic-Based Public Services in operation in Bandung City. The results of this study indicate that the effect of the Application of the 5 Types of BE Public Services which are operationalized in Bandung City with the Quality of Public Services has

a weak influence, and significant between the variable implementation of electronic-based public services with the quality of public services.

Keywords: online services, SPBE, Service Quality, Public Services, Electronic-Based Public Services

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut Nama Tuhan yang Maha Esa atas Berkat dan Karunia-Nya, kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi sesuai dengan ketentuan dan waktu yang telah ditentukan dengan judul “Pengaruh Penerapan 5 Jenis Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Bandung”.

Dalam proses penyusunan penelitian kali ini peneliti menyadari bahwa penelitian ini dapat tersusun dengan baik karena adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa karena atas restu dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Mangadar Sitomorang, Ph.D., selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan.
3. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Trisno Sakti Herwanto, S.I.P., MPA selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
5. Ibu Tutik Rachmawati, S.I.P., M.A., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar membimbing, memberikan motivasi, saran, rekomendasi, dan arahan serta ilmunya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
7. Orang tua tersayang, Bapa, Mama, Kakek, Nenek Semoga skripsi ini dapat membuat bangga. Skripsi ini berhasil dengan bantuan dan perhatian kalian hingga peneliti menulis skripsi dengan sepenuh hati untuk kalian sebagai pendukung terdepan peneliti.

8. Segenap pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, terima kasih untuk senantiasa membantu, membimbing hingga memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian ini.
9. Sahabat dari awal perkuliahan; Pemita. Terima kasih banyak atas dukungan moral, doa, dan refreshing tiada henti sehingga penulis tidak merasa penat dan kelelahan dalam menyusun skripsi ini.
10. Teman bimbingan Ibu Tutik; Ivan, Belinda, Aпти, Lika, Asyifa. Terima kasih banyak karena sudah sangat membantu dan mau berjuang bersama dalam proses penyusunan skripsi kali ini, teman berkeluh kesah bersama, teman berbagi kesulitan, teman diskusi, teman saling membantu dalam kendala-kendala yang ada, dan teman saling mendorong dalam berbagai kepenatan.
11. Teman yang selalu mendukung dan menyemangati setiap waktu yaitu Yohanes. Terima kasih karena telah membantu menenangkan dan mendengarkan keluh kesah dan kepanikan semasa belajar yang dilalui oleh peneliti. Menghibur dikala suntuk dan kebingungan, dan memberikan banyak bantuan selama proses penyusunan seminar ini. Banyak sekali bantuan dan pengertian yang memberikan semangat untuk tetap fokus pada penelitian ini.
12. Teman-teman Administrasi Publik, Wulan, Naila, Shanty, Danella, Fatia, Maria Monica, Ester, dan seluruh teman Administrasi Publik yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.
13. Rekan seperjuangan KKL Desa Talagajaya Devani, Tifal, Yenna, Teni, David, Rangga, dan rekan di desa Talagajaya lainnya.
14. Seluruh keluarga besar penulis yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.
15. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis menyampaikan banyak terima kasih yang sedalam-dalamnya.

Penyusunan penelitian kali ini jauh dari sempurna dan peneliti meyakini terdapat kekurangan dan kesalahan dalam skripsi ini. Dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam hal penelitian. Sehingga, peneliti sangat mengharapkan kritik serta saran yang membangun hingga dapat membantu peneliti untuk membuat skripsi menjadi lebih baik.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan atas kebaikan serta kemurahan hati yang telah diberikan seluruh pihak yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penyusun

Putri Novrin Helen Samosir

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR TABEL</b>	12
<b>BAB I</b>	14
<b>PENDAHULUAN</b>	14
<b>BAB II</b>	32
<b>KAJIAN PUSTAKA</b>	32
<b>2.5.</b>	49
<b>2.6.</b>	50
<b>BAB III</b>	65
<b>BAB IV</b>	99
<b>TEMUAN</b>	99
<b>BAB V</b>	151
<b>ANALISIS DATA</b>	151
<b>BAB VI</b>	170
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	170
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	176
<b>LAMPIRAN</b>	179

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2 1 Tahapan Melakukan <i>Citizen Report Cards</i> (CRCs)	44
GAMBAR 2 2 model penelitian	47
GAMBAR 4 1 Grafik Gambaran Jumlah Responden Berdasarkan Usia	86
GAMBAR 4 2 Grafik Gambaran Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	87
GAMBAR 4 3 Grafik Gambaran Jumlah Responden Berdasarkan Status Kepemilikan KTP Kota Bandung	88
GAMBAR 4 4 Grafik Gambaran Jumlah Responden Berdasarkan Lama Tinggal di Kota Bandung	90
GAMBAR 4 5 Grafik Gambaran Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	92
GAMBAR 4 6 KECAMATAN RESPONDEN	94
GAMBAR 5 1 Kurva Hipotesis	184

## DAFTAR TABEL

TABEL 1 1 NILAI SPBE TAHUN 2019	4
TABEL 1 2 PERBANDINGAN NILAI SPBE PEMERINTAH KOTA BANDUNG TAHUN 2018 DAN 2019	7
TABEL 2 1 KEKUATAN DAN KELEMAHAN PARTICIPATORY PERFORMANCE MONITORING	40
TABEL 3 1 ALOKASI PROPORSIONAL SAMPEL	56
TABEL 3 2 TABEL SKALA UKURAN ORDINAL	59
TABEL 3 3 TABEL OPERASIONALISASI VARIABEL SPBE	61
TABEL 3 4 OPERASIONALISASI VARIABEL KUALITAS LAYANAN	67
TABEL 3 5 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS PENERAPAN SISTEM LAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK	76
TABEL 3 6 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS KUALITAS LAYANAN	77
TABEL 3 7 HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS LAYANAN PUBLIK ELEKTRONIK DAN KUALITAS LAYANAN	81
TABEL 3 8 UKURAN KOEFISIEN DERAJAT HUBUNGAN	82
TABEL 4 1 GAMBARAN JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN USIA	85
TABEL 4 2 GAMBARAN JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	87
TABEL 4 3 GAMBARAN JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN KEPEMILIKAN KTP KOTA BANDUNG	88
TABEL 4 4 GAMBARAN JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN LAMA TINGGAL DI KOTA BANDUNG	89
TABEL 4 5 GAMBARAN JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN	91
TABEL 4 6 GAMBARAN JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN KECAMATAN TEMPAT TINGGAL RESPONDEN	93
TABEL 4 7 DISTRIBUSI FREKUENSI DIMENSI LAYANAN INTERAKTIF	96
TABEL 4 8 KATEGORISASI TINGKAT MUTU DIMENSI LAYANAN INTERAKTIF	99
TABEL 4 9 DAFTAR LAYANAN INTERAKTIF	100
TABEL 4 10 DISTRIBUSI FREKUENSI DIMENSI LAYANAN PENDAFTARAN ONLINE	104
TABEL 4 11 KATEGORISASI TINGKAT MUTU DIMENSI LAYANAN PENDAFTARAN ONLINE	107
TABEL 4 12 DAFTAR LAYANAN PENDAFTARAN ONLINE	109

TABEL 4 13 DISTRIBUSI FREKUENSI DIMENSI LAYANAN TRANSAKSIONAL	111
TABEL 4 14 KATEGORISASI TINGKAT MUTU DIMENSI LAYANAN TRANSAKSIONAL	113
TABEL 4 15 DAFTAR LAYANAN TRANSAKSIONAL	115
TABEL 4 16 DISTRIBUSI FREKUENSI DIMENSI LAYANAN PARTISIPASI MASYARAKAT DARING	116
TABEL 4 17 KATEGORISASI TINGKAT MUTU DIMENSI LAYANAN PARTISIPASI MASYARAKAT DARING	119
TABEL 4 18 DAFTAR LAYANAN PARTISIPASI MASYARAKAT DARING	121
TABEL 4 19 DISTRIBUSI FREKUENSI DIMENSI LAYANAN MULTI-CHANNEL TERINTEGRASI	122
TABEL 4 20 KATEGORISASI TINGKAT MUTU DIMENSI LAYANAN MULTI- CHANNEL TERINTEGRASI	125
TABEL 4 21 DAFTAR KANAL LAYANAN YANG TERINTEGRASI	126
TABEL 4 22 DISTRIBUSI FREKUENSI DIMENSI LAYANAN SESUAI DENGAN HARAPAN PENGGUNA LAYANAN	127
TABEL 4 23 KATEGORISASI TINGKAT KUALITAS DIMENSI LAYANAN SESUAI DENGAN HARAPAN PENGGUNA LAYANAN	130
TABEL 4 24 DISTRIBUSI FREKUENSI DIMENSI LAYANAN SIAP DAN LAYAK DIGUNAKAN	132
TABEL 4 25 KATEGORISASI DIMENSI LAYANAN SIAP DAN LAYAK DIGUNAKAN	136
TABEL 4 26 DISTRIBUSI FREKUENSI DIMENSI LAYANAN BERORIENTASI PADA PELANGGAN	137
TABEL 4 27 KATEGORISASI TINGKAT KUALITAS DIMENSI LAYANAN BERORIENTASI PADA PELANGGAN	140
TABEL 4 28 DISTRIBUSI FREKUENSI DIMENSI LAYANAN YANG KONSISTEN TANPA CACAT	142
TABEL 4 29 KATEGORISASI DIMENSI LAYANAN YANG KONSISTEN TANPA CACAT	146
TABEL 4 30 DISTRIBUSI FREKUENSI DIMENSI LAYANAN YANG INOVATIF	148
TABEL 4 31 KATEGORISASI DIMENSI LAYANAN YANG INOVATIF	152
TABEL 5 1 KATEGORI VARIABEL KUALITAS LAYANAN	154
TABEL 5 2 KOEFISIEN KORELASI SOMMER'S	181
TABEL 5 3 UKURAN KOEFISIEN DERAJAT HUBUNGAN	182
TABEL 5 4 PENERAPAN LAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN	186



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pada tahun 2018 Presiden Joko Widodo mengeluarkan peraturan baru , yaitu Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik , yang selanjutnya disingkat SPBE. SPBE adalah suatu sistem yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam menyediakan layanan dan informasi berbasis internet yang digunakan oleh pemerintah sebagai pelayan publik untuk menciptakan pelayanan yang bersih, efektif, efisien dalam memanfaatkan sumber daya, transparan, akuntabel yang pada akhirnya diharapkan melalui layanan berbasis elektronik mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi pengguna SPBE.<sup>1</sup> Setiap pemerintah di pusat dan daerah wajib menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik setelah diterbitkannya peraturan tersebut, tak terkecuali pemerintah Kota Bandung.

Menariknya kota Bandung telah memulai Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik pada tahun 2013-2017 belum didukung oleh sebuah peraturan, aplikasi yang dibuat oleh pemerintah Kota Bandung masih berupa inisiatif inovasi pemerintah. Inovasi pemerintah kota membuat beberapa aplikasi yang bermula untuk operasional dan mengikuti trend meningkatkan pelayanan publik dengan melakukan perbandingan pelayanan publik dengan pelayanan lainnya yang dikelola oleh pihak swasta yang berbasis elektronik.

---

<sup>1</sup> Pemerintah Republik Indonesia, “Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik,” *Media Hukum* (2018): 110. Pasal 1 (ayat) 1.

Alasan pemerintah Kota Bandung menerapkan SPBE bukan hanya sekedar inovasi, melainkan menjadi kebutuhan Kota Bandung mengatasi tantangan dalam pembangunan kota dan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berkelanjutan.<sup>2</sup> Tahun 2019 tercatat Kota Bandung memiliki luas wilayah 16.729,65 Ha dengan jumlah penduduk 2.507.888 jiwa<sup>3</sup>. Penduduk kota Bandung meningkat namun sumber daya yang dimiliki Kota Bandung terbatas, maka pemerintah kota harus memanfaatkan sumber daya dengan optimal agar efisien dan efektif.<sup>4</sup> Pemanfaatan sumber daya secara optimal untuk pembangunan kota serta menjalankan pelayanan publik yang berkelanjutan. Selain itu pemerintah Kota Bandung menyadari karakteristik masyarakat kota Bandung kini berkembang menjadi masyarakat yang mengharapkan sesuatunya serba instan, cepat, dan bergantung dengan teknologi dan internet.<sup>5</sup> Berdasarkan tantangan tersebut pemerintah berupaya mengimbangi atau beradaptasi dengan perkembangan teknologi salah satunya dengan membuat pelayanan publik yang berbasis elektronik.

---

<sup>2</sup> Buku Laporan Survei Opini Masyarakat Terhadap Konsep Smart City Kota Bandung. PT. NUSANTARA IDEA MANDIRI. Bandung, 2017, hlm 1

<sup>3</sup> Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Kecamatan di Kota Bandung Tahun 2018-2019. Badan Pusat Statistik. <https://bandungkota.bps.go.id/dynamictable/2020/02/11/278/jumlah-penduduk-menurut-jenis-kelamin-dan-kecamatan-di-kota-bandung-2018-2019.html>. Diakses pada 15 Februari 2020, pk.09:00.

<sup>4</sup> Wawancara dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung pada 5 Februari 2020, pukul 08:00 WIB

<sup>5</sup> *Ibid.*

Tahun 2018 merupakan hal yang baik mendukung upaya pemerintah Kota Bandung dalam upaya pemerintah berbasis elektronik dengan dibuatnya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Pada dasarnya layanan SPBE terbagi dua aspek yaitu pertama Layanan Administrasi Pemerintah Berbasis Elektronik (BE), yaitu layanan SPBE yang mendukung tata laksana internal birokrasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan akuntabilitas pemerintah di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah.<sup>6</sup> Layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik sebagaimana dimaksud meliputi layanan yang mendukung kegiatan di bidang perencanaan, penganggaran, keuangan, pengadaan barang dan jasa, kepegawaian, kearsipan, pengelolaan barang milik negara, pengawasan, akuntabilitas kinerja, dan layanan lain sesuai dengan kebutuhan internal birokrasi pemerintahan.<sup>7</sup>

**Aspek kedua Layanan SPBE yaitu Layanan Publik Berbasis Elektronik merupakan Layanan SPBE yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah.<sup>8</sup>** Meliputi layanan yang mendukung kegiatan di sektor pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Tercatat pada tahun 2018 layanan SPBE yang dimiliki Kota Bandung sebanyak 400 aplikasi, diantaranya berdasarkan data tabel Daftar Aplikasi

---

<sup>6</sup> PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 95 TAHUN 2018 TENTANG SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK. Pasal 42 ayat 2

<sup>7</sup> *Ibid.* Pasal 43 ayat 1

<sup>8</sup> *Ibid.* Pasal 43 ayat 3

Layanan Publik Berbasis Elektronik Tahun 2019, aplikasi dan website yang dioperasionalkan dari 52 SKPD ada 95 aplikasi / website yang dioperasionalkan untuk digunakan masyarakat Kota Bandung.

Selama berlangsungnya penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kota Bandung kajian yang telah dilaksanakan adalah melakukan evaluasi oleh instansi pusat maupun daerah mengenai tingkat kematangan SPBE oleh KEMENPAN RB, dilakukan secara berkala dalam pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kemajuan dari pelaksanaan SPBE di setiap Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah, yang menghasilkan indeks kematangan seperti pada tabel 1.1 dan 1.2.<sup>9</sup>Selain evaluasi tingkat kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik KEMENPAN RB melakukan penilaian terhadap aplikasi yang dimiliki Kota Bandung dengan menggunakan indeks kota cerdas Indonesia.

Dari penilaian berdasarkan tingkat kematangan SPBE-, layanan publik BE yang dimiliki Kota Bandung sudah sangat baik. Ditunjukkan dengan tabel evaluasi tingkat kematangan SPBE pada tahun 2018 dan tahun 2019 berikut ini:

---

<sup>9</sup> Buku Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Tahun 2018. Hlm. 1

TABEL 1 1 NILAI SPBE TAHUN 2019

<b>Nama Instansi</b>	<b>Kementerian Keuangan</b>	<b>Badan Pemeriksa Keuangan</b>	<b>Pemerintah Kota Bandung</b>	<b>Pemerintah Kota Surabaya</b>	<b>Pemerintah Provinsi Jawa Barat</b>
<b>K/L/D</b>	Kementerian	Lembaga Lainnya	Kota	Kota	Provinsi
<b>Daerah</b>	Pusat	Pusat	Jawa Barat	Jawa Timur	Jawa Barat
<b>Indeks SPBE</b>	4.39	3.81	3.72	3.72	3.12
<b>Predikat SPBE</b>	Memuaskan	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik
<b>Domain Kebijakan SPBE</b>					
<b>↳ Kebijakan Tata Kelola SPBE</b>	5.00	3.86	2.57	2.29	3.29

↳ Kebijakan Layanan SPBE	4.7	3.3	3.4	3.3	2.4
<b>Domain Tata Kelola</b>	3.57	4.14	2.57	2.86	3.14
↳ Kelembagaan	5.00	4.00	1.5	2.5	3.00
↳ Strategi dan Perencanaan	3.00	4.5	2.5	2.00	3.5
↳ TIK	3.00	4.00	3.33	3.67	3.00
<b>Domain Layanan SPBE</b>	4.67	3.73	4.52	4.42	3.21
↳ Administrasi Pemerintahan	4.57	3.57	4.71	4.57	3.14
↳ Pelayanan Publik	4.83	4.00	4.17	4.17	3.33

Sumber: Presentasi Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Tahun 2019 pada 19 Februari 2020 pukul 09:30 WIB

**TABEL 1 2 PERBANDINGAN NILAI SPBE PEMERINTAH KOTA  
BANDUNG TAHUN 2018 DAN 2019**

Nama Instansi	Pemerintah Kota Bandung	
K/L/D	Kota	
Daerah	Jawa Barat	
Tahun	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Indeks SPBE	<b>3.72</b>	<b>3.11</b>
Predikat SPBE	Sangat Baik	Baik
Domain Kebijakan SPBE	<b>3.06</b>	<b>3,00</b>
↳ Kebijakan Tata Kelola SPBE	2.57	2.86
↳ Kebijakan Layanan SPBE	3.4	3.1
Domain Tata Kelola	<b>2.57</b>	<b>2.57</b>
↳ Kelembagaan	1.5	2
↳ Strategi dan Perencanaan	2.5	2.5
↳ TIK	3.33	3
Domain Layanan SPBE	<b>4.52</b>	<b>3.42</b>
↳ Administrasi Pemerintahan	4.71	3.57
↳ Pelayanan Publik	4.17	3.17

Sumber: Presentasi Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Tahun 2019 pada 19 Februari 2020 pukul 09:30 WIB.

Tabel diatas menjelaskan hasil Evaluasi SPBE Tahun 2019 Pemerintah Kota Bandung mengalami peningkatan nilai indeks dan peringkat SPBE dari tahun 2018 yaitu dari 3,11 (baik) menjadi 3,72 (sangat baik). Dari setiap domain penilaian evaluasi SPBE mengalami peningkatan dalam setiap aspek nya sesuai dengan masing- masing indikator penilaian tingkat kematangan SPBE. Domain layanan Berbasis Elektronik mengalami peningkatan paling tinggi dibandingkan dengan domain lainnya yaitu dari 3,42 pada tahun 2018 menjadi 4,52 pada tahun 2019.

Nilai indeks kematangan layanan publik berbasis elektronik salah satunya adalah meninjau output layanan, dengan nilai indeks baik pada tahun 2018 dan sangat baik pada tahun 2019, peneliti temukan menemukan output positif dari layanan publik BE yang dioperasikan di Kota Bandung. Sumber diperoleh dari sumber berita Bandung Merdeka.com, website MENPANRB.go.id. Output dari e-Satria dan e- Punteun ,kedua layanan BE ini menunjukkan adanya dampak positif yang dihasilkan dari pelayanan publik berbasis elektronik. Pelayanan publik BE yang pertama adalah E-Satria yaitu merupakan aplikasi fase keempat dalam perkembangan layanan pajak online berbasis website yang secara khusus melayani wajib pajak *self-assess*.

Pengguna e-Satria pada tahun 2017 tercatat sejumlah 1.357 wajib pajak, dan mengalami peningkatan pada tahun 2018 sejumlah 3.357 wajib pajak. Meskipun pengguna e-satria belum mencakup 100 % wajib pajak akan tetapi dirasa aplikasi ini menghasilkan dampak positif bagi Kota Bandung. Kemudahan diberikan kepada wajib pajak untuk melunasi kewajiban wajib pajak, dengan menghapuskan sistem tatap muka serta tidak ada lagi celah bagi pegawai pajak yang kerap melakukan

pungutan liar kepada wajib pajak. Dampak yang diinginkan dari e-satria bisa dilihat dari peningkatan yang signifikan PAD Kota Bandung pada tahun 2017 setelah adanya e-satria antara lain, pajak parkir pada tahun 2016 berada di angka Rp. 22 miliar, dan pada tahun 2017 mengalami peningkatan berada di angka Rp.40,5 miliar. Selain itu pajak restoran pun mengalami peningkatan pada tahun 2016 berada di angka Rp. 170 miliar dan pada tahun 2017 menjadi Rp. 200 miliar.<sup>10</sup>

Layanan publik BE yang kedua adalah aplikasi yang disediakan Disdukcapil Kota Bandung berupa layanan yang mempermudah masyarakat dan memberikan kepastian pemberian pelayanan, masyarakat datang sesaat sebelum menerima pelayanan sehingga mengurangi kepadatan di Kantor Disdukcapil.<sup>11</sup> Pengambilan nomor antrian melalui situs layanan lalu sistem akan mengirimkan nomor antrian melalui SMS. Selain nomor antrian Disdukcapil memberikan pelayanan sehari selesai sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama.<sup>12</sup> Selain itu pemerintah Kota Bandung kini mengetahui jumlah penduduk non permanen atau sementara tinggal di Kota Bandung melalui aplikasi e-punten yang dibuat oleh Disdukcapil.

---

<sup>10</sup> Dian Rosadi, "Bandung - Merdeka.Com | Inovasi Teknologi Dongrak PAD Kota Bandung Setiap Tahun Diapresiasi KemenPAN-RB," accessed March 6, 2020, <https://bandung.merdeka.com/halo-bandung/inovasi-teknologi-dongrak-pad-kota-bandung-setiap-tahun-diapresiasi-kemenpan-rb-180826s.html>.

<sup>11</sup> Humas MENPANRB. Tak Perlu Antre, Masyarakat Terlayani di Disdukcapil Kota Bandung.. Bandung, 2019. Diakses <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/tak-perlu-antre-masyarakat-terlayani-di-disdukcapil-kota-bandung>. Diakses pada Jumat 06 Maret 2020, pukul 12:51.

<sup>12</sup> *Loc.cit*

Hasil evaluasi tingkat kematangan yang bersifat positif oleh KEMNPAN RB yang telah dijelaskan di atas ternyata berbeda dari hasil penilaian Indeks Kota Cerdas Indonesia (IKCI).<sup>13</sup> Penilaian IKCI pada kategori metropolitan Kota Bandung yang memiliki 400 aplikasi ternyata belum mendapat tempat pada daftar IKCI. Kota Bandung dikalahkan oleh Kota Surabaya, Kota Semarang, dan Kota Tangerang Selatan.<sup>13</sup>

~~Berdasar hasil observasi Ppeneliti, ditemukan bahwa juga menemukan dari~~ dari 95 layanan publik BE yang dioperasikan di Kota Bandung, beberapa aplikasi ternyata mengalami server down bahkan ada aplikasi yang ~~sudah~~ tidak dapat lagi ditemukan lagi website dan aplikasinya. Hal ini juga terklarifikasi dari ~~peneliti temukan~~ ~~dari sumber~~ berita berita yang bersumber pada media elektronik seperti Bandung Merdeka.com dan, dan beberapa media lainnya. Berita-berita pada media elektronik tersebut menkonfirmasi bahwa beberapa ~~, yang memuat berita~~ aplikasi dan website yang tidak dapat diakses dan mengalami server down dalam beberapa kali percobaan untuk akses.

Seperti website RSUD Kota Bandung yang sering mengalami server down, ketika warga Bandung hendak mencari informasi seputar layanan RSUD Kota Bandung, terutama informasi jadwal dokter dan ketersediaan kamar kosong.<sup>14</sup>

<sup>13</sup> Artikel: Urusan Smart City, Kota Bandung Kalah oleh Semarang dan TangerangTangerang Selatan. Tri Joko Her Riadi, Editor: Yusuf Wijanarko. Bandung, 2019. <https://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/pr-01305418/urusan-smart-city-kota-bandung-kalah-dari-semarang-dan-tangerang-selatan>. Diakses pada 15 Februari 2020, pk. 11:01.

<sup>14</sup> Dian Rosadi, "Bandung - Merdeka.Com | Inovasi Teknologi Kota Bandung Mengalami Kendala" accessed March 8, 2020, <https://bandung.merdeka.com/halo-bandung/inovasi-teknologi-error-180826s.html>.

Peneliti pun mengalami hal serupa dalam 2 minggu percobaan akses ke 95 aplikasi sebanyak 5 kali percobaan gagal mengakses website RSUD Kota Bandung. Selain website RSUD Kota Bandung, aplikasi PanicPannie Button yang terkoneksi dengan Bandung CommandComman Center dirasa tidak efektif oleh warga Bandung dan memilih untuk menghubungi telepontelpon darurat 112.<sup>15</sup> Aplikasi ini terhubung dengan Bandung Command Center (BCC) sebagai posko utama penerima laporan yang kemudian meneruskannya kepada pihak kepolisian untuk merespons laporan masyarakat.

Masyarakat kota Bandung lebih banyak memanfaatkan saluran darurat 112. Aplikasi PanicPannie Button diklaim Pemerintah Kota (Pemkot) Bandung menjadi solusi bagi warganya yang terdesak dalam keadaan darurat.<sup>16</sup> Namun faktanyafakta nya warga Bandung cenderung memilih menggunakan saluran darurat 112, dibandingkan aplikasi yang inovatif ini. PanicPannie Button membutuhkan koneksi internet untuk dapat digunakan, serta membutuhkan smartphone pengguna yang selalu update lokasi, sehingga lokasi pengguna dipastikan harus akurat, sedangkan dalam kejadian kriminal begal contohnya yang dialami salah satu warga Bandung di Gateway Pasteur pada 24 Juli 2020 lalu, satu smartphone yang dimiliki korban di ambil paksa oleh 4 pelaku begal.<sup>17</sup> Korban saat itu mencoba untuk menggunakan panicpannie button namun koneksi jaringan tidak stabil dan alami lokasi yang tidak

---

<sup>15</sup> Warga Bandung Memilih Telpn Darurat 112 .<https://kumparan.com/bandungkiwari/warga-bandung-pilih-telepon-darurat-112-daripada-panic-button-27431110790542980/full>

<sup>16</sup> *Ibid.*

<sup>17</sup>Empat Begal di Pasteur Ditangkap Polisi. <https://jabar.tribunnews.com/2020/07/24/empat-begal-yang-beraksi-di-pasteur-ditangkap-polisi-orang-tua-korban-hukum-sesuai-aturan>

~~sesuai~~ titik kejadian, hingga pada saat kejadian ada pengendara lain yang membantu korban menghubungi 112 yang hanya bermodalkan saldo pulsa.

Kegagalan mendapat tempat dalam daftar IKCI tahun 2018 menyadarkan pemerintah saat itu kuantitas aplikasi menjadi fokus utama dalam inovasi yang dilakukan sejak tahun 2013 lalu, hal ini pun menjadi salah satu ~~permasalahan~~ permasalahan pemerintah Kota Bandung tidak membuat aplikasi/ website layanan publik berdasarkan informasi kebutuhan pengguna layanan, dan mempertimbangkan kemudahan, kesiapan warga Bandung dalam pembuatan aplikasi/ website. Hal ini menjadi masalah bagi Kota Bandung yang dituntut untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, namun malah menciptakan aplikasi/ website yang tidak sesuai kebutuhan pengguna, dan mengalami server down dikala dibutuhkan.

Berdasarkan fakta diatas serta informasi yang diperoleh dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung pemerintah belum memperhitungkan penilaian masyarakat atas pelayanan publik berbasis elektronik yang dioperasionalkan di Kota Bandung, dan mengetahui apakah layanan yang dibuat memberikan manfaat dan menjawab kebutuhan masyarakat Kota Bandung sebagai pengguna layanan berbasis elektronik.<sup>18</sup> Karena tata pemerintahan yang demokratis akan efektif ketika opini warga diperhitungkan dalam keputusan publik (Fung 2015; Feldman 2014; Mahmoud dan Hinson 2012).<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Wawancara dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung, pada 05 Februari 2020, pukul 08:00 WIB.

<sup>19</sup> Artikel: *Improving Public Services by Mining Citizen Feedback: An Application of Natural Language Processing*. Radoslaw Kowalski, Marc Estev, and Slava Mikhaylov.pg.2

Serta *Chiang* juga berpendapat bahwa dalam prinsip Total *Quality Management* kepuasan dan permintaan pelanggan ~~adalah~~ adalah prioritas. Bahkan, hingga layanan satu atap administrasi akan diubah menjadi berorientasi pada pelanggan dan “melayani orang”. Namun evaluasi kepuasan dan permintaan pelanggan dalam konteks pelayanan adalah masyarakat Kota Bandung belum dilakukan oleh pemerintah sehingga penilaian kualitas pelayanan publik berbasis elektronik belum diperoleh dari masyarakat kota Bandung.

Maka dari itu penelitian kali ini merupakan penelitian pertama dilakukan untuk mengukur pelaksanaan layanan publik berbasis elektronik pada domain layanan publik berbasis elektronik di Kota Bandung terhadap kualitas pelayanan publik yang diperoleh masyarakat dengan menggunakan *PPM* untuk memperoleh penilaian dari masyarakat Kota Bandung. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan konsep penelitian penilaian kualitas layanan publik yang berbeda, yaitu menggunakan konsep memberdayakan *client-power* sebagai pengguna layanan publik. Pemberdayaan *client-power* bisa melalui beragam mekanisme yang berbeda antara lain *right-based entitlement*, *Participatory Performance Monitoring*, dan *Community participation and Community Driven Development*.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup>*Ibid*.pg.21

PPM terdiri dari serangkaian alat pemantauan dan evaluasi partisipatif yang berbeda, termasuk *citizen report*/kartu laporan warga, *community score cards*/kartu skor masyarakat, *social-audits* dan publik, sistem penanganan keluhan, dan *opinion survey*/survei pendapat.<sup>21</sup> Penelitian kali ini akan menggunakan alat pemantauan dan evaluasi partisipatif *Citizen Report Cards* yaitu alat mengumpulkan informasi tentang persepsi dan pandangan pengguna layanan dalam konteks ini adalah masyarakat, tentang kinerja pemberian layanan, hasil, dan kegunaan, dan memberikan umpan balik kepada pemangku kepentingan untuk tindakan perbaikan.<sup>22</sup> Alat ini berupaya membangkitkan kesadaran warga dan merangsang tekanan untuk menuntut peningkatan dalam pemberian layanan.<sup>23</sup>

Alasan peneliti memilih *Citizen Report Cards* karena CRC memiliki kekuatan/ kemampuannya untuk mengukur umpan balik pengguna berdasarkan sampel yang representatif.<sup>24</sup> CRC dilakukan dengan mengumpulkan dan menyebarkan umpan balik pengguna dalam bentuk yang sistematis, untuk memulai reformasi penyelenggaraan pelayanan publik, dengan cara penyedia layanan publik menggunakan informasi yang dikumpulkan dari sampel yang representatif.<sup>25</sup>

---

<sup>21</sup> Buku: EMPOWERMENT AND PUBLIC SERVICE DELIVERY IN DEVELOPING ASIA AND THE PACIFIC. Asian Development Bank, page 27.

<sup>22</sup> *Ibid*, pg. 27.

<sup>23</sup> *Loc.cit*.

<sup>24</sup> *Citizen Report Card - A powerful social audit tool. Arvind Lakshmisha. 2018.* <https://www.civilsocietyacademy.org/post/citizen-report-card>. Diakses pada Kamis, 21 Mei 2020, pk.10:10.

<sup>25</sup> *Loc.cit*.

Metode *CRC* ini tepat dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk mencari tahu apakah penerapan Layanan Publik Berbasis Elektronik berpengaruh pada kualitas layanan publik di Kota Bandung, berdasarkan penilaian masyarakat Kota Bandung sebagai pengguna layanan publik berbasis elektronik. Setiap pengguna layanan memiliki taraf kepuasan yang berbeda, peneliti ingin memberdayakan penduduk Kota Bandung terhadap evaluasi dan pemantauan kinerja layanan publik berbasis elektronik yang terbagi menjadi lima jenis layanan publik berbasis elektronik yaitu; Layanan Interaktif, Layanan Pendaftaran Online, Layanan Transaksional, Layanan Partisipasi Masyarakat Daring, Layanan Multi-channel terintegrasi. Dengan menggunakan indikator layanan publik berbasis elektronik yang berkualitas yaitu; Layanan sesuai dengan harapan pengguna layanan, Layanan siap dan layak digunakan, Layanan berorientasi pada pelanggan, Layanan yang konsisten tanpa cacat, serta Layanan yang inovatif.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Penelitian ini dilaksanakan untuk memperoleh penilaian publik terhadap 5 jenis layanan berbasis elektronik yang dioperasikan untuk masyarakat Kota Bandung, untuk mengetahui kualitas pelayanan publik melalui pelayanan berbasis elektronik dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan, serta mengukur kekuatan pengaruh penerapan tiap jenis layanan berbasis elektronik terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Bandung. Maka pertanyaan penelitian:

**Apakah Penerapan 5 Jenis Layanan Berbasis Elektronik Kota Bandung berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik bagi penduduk di Kota Bandung dengan menggunakan *Citizen Report Cards*?**

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, penulis hanya membahas mengenai pengaruh pelaksanaan pelayanan publik berbasis elektronik terhadap kualitas pelayanan publik, yaitu melalui pendekatan konsep *Citizen Report Cards* untuk memperoleh penilaian ataupun persepsi penduduk terhadap kualitas layanan berbasis elektronik dari penduduk Kota Bandung sebagai pengguna layanan.

Pendekatan ini merupakan salah satu alat *Participatory Performance Monitoring* yaitu konsep yang digunakan untuk memberdayakan penduduk Kota Bandung memantau dan mengevaluasi kualitas layanan publik yang diperoleh dari penerapan layanan publik berbasis elektronik.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Memberdayakan penduduk Kota Bandung untuk memberikan penilaian kualitas pelayanan publik berbasis elektronik yang dioperasikan oleh SKPD Kota Bandung.
2. Mengetahui penilaian masyarakat atas manfaat yang diperoleh dari pelayanan publik berbasis elektronik, serta pelayanan berkualitas menurut penduduk Kota Bandung sebagai pengguna layanan.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Dari aspek teoritis diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan untuk memberikan pemikiran-pemikiran baru yang dapat dijadikan bahan untuk penelitian-penelitian selanjutnya dengan topik penelitian yang serupa oleh rekan mahasiswa lainnya. Diharapkan penelitian ini mampu

memberikan pengetahuan baru mengenai Layanan Publik Berbasis Elektronik di Kota Bandung dalam aspek Layanan Publik Berbasis Elektronik.

Berdasarkan aspek praktis diharapkan penelitian ini dapat berkontribusi memberikan masukan dan gambaran Layanan Publik Berbasis Elektronik di Kota Bandung dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik bagi SKPD Kota Bandung pelaksana layanan berbasis elektronik. Terutama untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam proses penggalan manfaat dan dampak Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dari domain Layanan SPBE aspek Layanan Publik Berbasis Elektronik yang dioperasikan oleh 52 SKPD untuk penduduk Kota Bandung.