

KUALITAS LAYANAN APLIKASI MAGELANG SMART CITY (MAGESTY) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MAGELANG PROVINSI JAWA TENGAH

Novia Annisa Kusworo Putri
NPP 31.0468

*Asdaf Kota Magelang Provinsi Jawa Tengah
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Dosen Pembimbing : Muhammad Tosan Bingamawa, S.Kom., M.Kom

Email : viaannisa4@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP) : *Today globalization brings changes to the paradigm of state life, including for the administration of government. Various technology-based services are now developed by the government to provide the best public services for the community. However, not all applications launched as a result of initiation from the government, both at the central and regional levels, really run effectively and with quality. There are still many applications that are not integrated and have never been evaluated regarding the level of quality. Therefore, the measurement of the level of digital-based service quality is now a special concern in order to create appropriate and quality applications.* **Purpose :** *The Magesty application is one form of digital public service developed by the Magelang City Government. In order to provide maximum public services, an assessment is carried out regarding the level of service quality of this Magesty Application. In terms of assessing the quality of an e-government application service, there are various methods that can be used, one of which is the E-GovQual method or Electronic Government Quality. E-GovQual consists of 4 dimensions and 21 indicators assessing the quality of e-government application services.* **Methods:** *In this research, researchers chose to use the E-GovQual indicator to determine the level of service quality of the Magesty Application because this method was compiled to specifically measure the level of service quality of the e-government application. This research was conducted using quantitative methods and data analysis techniques using descriptive statistical analysis methods. The percentage range of respondents' answer criteria is divided into 5 criteria and 3 categorizations.* **Results/Conclusion:** *The result of this research, it was found that the quality level of the Magesty Application in terms of the E-GovQual dimension was very good with the overall dimension obtaining a percentage more than 80% and being in the medium category.*

Keywords : *Application Quality, E-GovQual, Magesty*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Dewasa ini globalisasi membawa perubahan pada paradigma kehidupan bernegara, tak terkecuali bagi penyelenggaraan pemerintahan. Berbagai layanan berbasis teknologi kini dikembangkan oleh pemerintah guna memberikan pelayanan publik yang terbaik bagi masyarakat. Namun tak semua aplikasi yang diluncurkan hasil inisiasi dari pemerintah baik di pusat maupun di daerah benar-benar berjalan dengan efektif dan berkualitas. Masih terdapat banyak aplikasi yang tidak terintegrasi serta tidak pernah dilakukan evaluasi terkait tingkat kualitasnya. Maka dari itu pengukuran tingkat kualitas layanan berbasis digital kini menjadi perhatian khusus guna menciptakan aplikasi yang tepat guna dan berkualitas. **Tujuan:** Aplikasi Magesty adalah salah satu bentuk pelayanan publik digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Magelang. Guna memberikan pelayanan publik yang maksimal, maka dilakukanlah penilaian terkait tingkat kualitas layanan Aplikasi Magesty ini. Dalam halnya penilaian kualitas suatu layanan aplikasi *e-government*, terdapat berbagai metode yang dapat digunakan salah satunya ialah metode *E-GovQual* atau *Electronic Government Quality*. *E-GovQual* terdiri atas 4 dimensi dan 21 indikator penilaian kualitas layanan aplikasi *e-government*. **Metode:** Dalam penelitian ini peneliti memilih menggunakan indikator *E-GovQual* untuk mengetahui tingkat kualitas layanan Aplikasi Magesty karena metode ini disusun untuk secara spesifik mengukur tingkat kualitas layanan aplikasi *e-government*. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisis data menggunakan metode analisis statistik deskriptif. Rentang persentase kriteria jawaban responden terbagi kedalam 5 kriteria dan 3 kategorisasi. **Hasil/Kesimpulan:** Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa tingkat kualitas Aplikasi Magesty ditinjau dari dimensi *E-GovQual* tergolong sangat baik dengan keseluruhan dimensi memperoleh persentase lebih dari 80% serta berada pada kategori sedang.

Kata kunci : Kualitas Aplikasi, *E-GovQual*, Magesty

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia secara global kini telah mengalami pergeseran paradigma dan perkembangan pesat dalam bidang teknologi dan digital. Di era ini, bahkan tak hanya berhenti pada konsep digitalisasi melainkan telah sampai pada fase transformasi digital yakni fase yang lebih kompleks dari proses digitalisasi mengenai bagaimana suatu proses digital dapat terlaksana dengan lebih efektif dan efisien. Dengan berkembangnya kemajuan teknologi digital turut pula berkembang konsep smart city yang menjadi suatu bentuk implementasi atas tuntutan masyarakat saat ini akan hak mendapatkan suatu pelayanan publik yang tanggap, responsif, cepat, tepat dan efektif. Masyarakat pada zaman ini memiliki harapan penuh kepada pemerintah akan berbagai jenis pelayanan publik yang mampu merespon kebutuhan masyarakat dengan cepat. Konsep smart city yang telah dicanangkan tersebut kemudian ditindak lanjut dan direalisasikan oleh pemerintah baik di pusat maupun di daerah melalui

diciptakannya dan dikembangkannya berbagai inovasi-inovasi terkait pelayanan digital yang terintegrasi berupa berbagai macam aplikasi maupun website resmi.

Berbagai inovasi terkait rilisnya beragam aplikasi-aplikasi pemerintah berbasis e-government ini patut dipertanyakan apakah aplikasi-aplikasi tersebut benar-benar hadir dan muncul sebagai solusi dari berbagai tuntutan masyarakat akan proses pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintahan yang optimal. Tak dapat dielakkan bahwa setidaknya masih terdapat masyarakat yang mempertanyakan kualitas layanan aplikasi yang dirilis oleh pemerintah. Hal yang menarik peneliti untuk melakukan suatu penelitian atas Aplikasi Magesty ini adalah bahwa aplikasi ini tergolong masih baru dan baru aktif beroperasi sekitar 3 tahun belakangan serta belum pernah dilakukan analisis evaluasi maupun uji kualitas untuk mengukur dan mengetahui sejauh mana kualitas aplikasi Magesty dalam memberikan suatu pelayanan publik bagi masyarakat Kota Magelang. Setelah mencari tahu gambaran mengenai aplikasi ini, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam terkait kendala yang terjadi dalam proses pengembangan Aplikasi Magesty.

Pengembangan sebuah aplikasi baru tentu bukanlah merupakan suatu hal yang mudah, terdapat kekurangan dan kelebihan terkait pengelolaan aplikasi tersebut yang pada akhirnya berpengaruh terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik terkhusus bagi warga dan masyarakat di Kota Magelang sendiri. Salah satu yang telah peneliti garis bawahi bahwa aplikasi ini belum bisa diakses melalui smartphone dengan sistem operasi IOS, selain itu juga tidak sedikit masyarakat Kota Magelang yang belum mengetahui akan keberadaan Aplikasi Magesty ini.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Aplikasi Magesty merupakan aplikasi yang tergolong masih baru dan baru aktif beroperasi sekitar 3 tahun belakangan serta belum pernah dilakukan analisis evaluasi maupun uji kualitas untuk mengukur dan mengetahui sejauh mana kualitas aplikasi Magesty dalam memberikan suatu pelayanan publik bagi masyarakat Kota Magelang. Setelah mencari tahu gambaran mengenai aplikasi ini, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam terkait kendala yang terjadi dalam proses pengembangan Aplikasi Magesty. Hal lain yang peneliti garisbawahi ialah bahwa aplikasi ini belum bisa diakses melalui smartphone dengan sistem operasi IOS, selain itu juga tidak sedikit masyarakat Kota Magelang yang belum mengetahui akan keberadaan Aplikasi Magesty ini.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks aplikasi layanan publik maupun metode *E-GovQual* yang digunakan. Penelitian milik Darmawan Napitupulu (2016) “Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual & IPA” membahas mengenai metode pengukuran kualitas aplikasi pelayanan publik melalui metode *E-GovQual*. Selain itu juga dalam jurnal tersebut menggunakan metode analisis IPA untuk menguji validitas dan reabilitas data yang diperoleh dari hasil uji kuisioner. Dari hasil analisis IPA diperoleh bahwa terdapat 4 (empat) buah faktor layanan *e-government* yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan.

Penelitian milik Xenia Papadomichelaki, Gregoris Mentzas (2012) berjudul “*e-GovQual: A multiple-item scale for assessinge-government service quality*” merupakan landasan

terbentuknya 4 dimensi dan 21 atribut metode penilaian kualitas aplikasi *e-government* yang disebut dengan *e-govqual*. Penelitian milik Trientje Marlein Tamtelahitu (2022) berjudul “Analisa Kualitas Website Info Covid-19 Provinsi Maluku Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis”. Penelitian yang dilakukan Trientje Marlein ini ditujukan untuk mengetahui hasil akhir tingkat kualitas layanan website info Covid-19 serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan-perbaikan yang diperlukan.

Penelitian milik Mutiara Annisa Fitriyanti (2022) berjudul “Analisis Kualitas Layanan *E-Government* Proses Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) dengan Menggunakan Metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)” dengan hasil penelitian yakni sistem dalam pemberian Layanan Aplikasi AK-1 belum sesuai dengan yang diharapkan sehingga perlu dilakukan perbaikan kembali.

Penelitian milik Muhammad Rif'at (2022) berjudul “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Hallo Palembang Dengan Pendekatan *E-GovQual* di Dinas Komunikasi Informatika Kota Palembang” didapatkan hasil penelitian bahwa secara garis besar Aplikasi *Hallo Palembang* dapat dikatakan baik dengan perolehan nilai kualitas layanan pada kategori sedang.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan ialah pada upaya peningkatan kualitas layanan aplikasi Magelang Smart City (Magesty) dengan terlebih dahulu mengukur tingkat kualitasnya, metode yang digunakan ialah metode statistic deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang juga berbeda dengan penelitian sebelumnya. Objek pada penelitian ini adalah Aplikasi Magelang Smart City (Magesty) yang juga baru pertama kali diteliti serta berbeda dengan penelitian sebelumnya.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa tingkat kualitas layanan Aplikasi Magelang Smart City (MAGESTY) ditinjau dari dimensi-dimensi pada *E-GovQual*.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sudjana (2007:64), metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif digunakan apabila penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan peristiwa atau suatu kejadian yang terjadi pada saat sekarang dalam bentuk angka-angka yang bermakna. Maka dari itu, penelitian ini tidak ditujukan untuk menguji hipotesis atau mencari pengaruh suatu variabel melainkan mendeskripsikan dan menggali data sebanyak-banyaknya untuk selanjutnya dianalisis oleh peneliti.

Peneliti mengumpulkan data melalui angket, studi literatur serta dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kuantitatif dilaksanakan dengan menyebarkan kuisioner kepada 100 orang responden yang merupakan pengguna layanan Aplikasi Magelang Smart City (Magesty). Selain itu peneliti menambahkan dokumentasi serta memperbanyak studi literatur sebagai data sekunder untuk memperkuat dan melengkapi data primer dalam penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.1
Hasil Deskriptif Statistik Kuisisioner Berdasarkan Dimensi

Dimensi	N	Minimum	Maksimum	Range	Sum	Mean	Std. Deviation	Persentase
Efisiensi (EF)	100	7.00	35.00	28	2932	29,32	5,14218	83,77%
Kepercayaan (TRS)	100	4.00	20.00	26	1677	16,77	3,04795	83,85%
Keandalan (RLB)	100	6.00	30.00	24	2435	24,35	5,50734	81,16%
Dukungan Masyarakat (CS)	100	4.00	20.00	16	1692	16,92	2,83442	84,6%

Sumber : diolah peneliti (SPSS 29), 2024.

Diketahui pada tabel 4.8 bahwa nilai persentase yang didapatkan masing-masing dimensi berbeda-beda yakni dari rentang 81 % sampai dengan 84%. Nilai persentase terendah ialah pada dimensi reliability atau dimensi keandalan yakni sebesar 81,16%, sedangkan nilai persentase tertinggi diperoleh dimensi citizen support atau dimensi dukungan masyarakat sebesar 84,6%. Setelah didapatkan hasil dari analisis deskriptif statistik tersebut, maka kemudian peneliti melakukan pengategorisasian skor pada masing-masing dimensi *E-GovQual*. Proses analisis data dilakukan menggunakan norma penggolongan. Kategorisasi dilakukan berdasarkan pada nilai *mean* dan standar deviasi dengan rumusan pedoman kategori yang telah dicantumkan pada tabel 3.5 dan 3.6. Maka dari itu kemudian didapatkan kategorisasi hasil deskripsi statistik sebagai berikut :

Tabel 4.2
Kategori Hasil Deskripsi Statistik Dimensi *Efficiency*

Dimensi	Kategori	Kriteria	Frekuensi	Prosentase
<i>Efficiency</i>	Rendah	$X < 24$	16	16%
	Sedang	$24 \leq x \leq 34$	52	52%
	Tinggi	$34 \leq X$	32	32%
Jumlah			100	100%

Sumber ; diolah peneliti (SPSS 29), 2024.

Dari tabel diatas diketahui bahwa deskripsi pada dimensi Efisiensi (*Efficiency*) yang dikaji dalam penelitian ini mendapat hasil rata-rata tingkat Efisiensi ($mean=29,32$) dan berada pada kategori sedang. Dengan prosentase 52%. Selain itu, prosentase 16% tingkat efisiensi berada pada kategori rendah dan 32% pada kategori tinggi.

Tabel 4.3
Kategori Hasil Deskripsi Statistik Dimensi *Trust*

Dimensi	Kategori	Kriteria	Frekuensi	Prosentase
<i>Trust</i>	Rendah	$X < 13$	10	10%
	Sedang	$13 \leq x \leq 19$	55	55%
	Tinggi	$19 \leq X$	35	35%
Jumlah			100	100%

Sumber : diolah peneliti (SPS 29), 2024.

Dari tabel diatas diketahui bahwa deskripsi pada dimensi kepercayaan (*trust*) yang dikaji pada penelitian ini mendapat nilai rata-rata tingkat kepercayaan ($mean=16,77$) serta berada pada kategori sedang dengan perolehan prosentase 55%. Sedangkan 10% tingkat efisiensi berada pada kategori rendah dan 35% pada kategori tinggi.

Tabel 4.4
Kategori Hasil Deskripsi Statistik Dimensi *Reliability*

Dimensi	Kategori	Kriteria	Frekuensi	Persentase
<i>Reliability</i>	Rendah	$X < 18$	10	10%
	Sedang	$18 \leq x \leq 29$	58	58%
	Tinggi	$29 \leq X$	32	32%
Jumlah			100	100%

Sumber : diolah peneliti (SPSS 29), 2024.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa deskripsi pada dimensi keandalan (*reliability*) yang dikaji pada penelitian ini mendapat hasil nilai rata-rata tingkat keandalan ($mean=24,35$) serta berada pada kategori sedang dengan prosentase 58%. Kemudian 10% tingkat keandalan berada pada kategori rendah dan 32% tingkat keandalan pada kategori tinggi.

Tabel 4.5
Kategori Hasil Deskripsi Statistik Dimensi *Citizen Support*

Dimensi	Kategori	Kriteria	Frekuensi	Prosentase
<i>Citizen Support</i>	Rendah	$X < 14$	9	9%
	Sedang	$14 \leq x \leq 19$	57	57%
	Tinggi	$19 \leq X$	34	34%
Jumlah			100	100%

Sumber : diolah peneliti (SPSS 29), 2024.

Tabel diatas menunjukkan bahwa deskripsi pada dimensi dukungan masyarakat (*citizen support*) yang dikaji dalam penelitian ini mendapat hasil rata-rata tingkat dukungan masyarakat (*mean*=16,92) dan berada pada kategori sedang dengan prosentase 57%. 9% tingkat dukungan masyarakat pada kategori rendah serta 34% pada kategori tinggi.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pergeseran paradigma terutama pada sektor layanan publik berbasis teknologi memberikan banyak kemajuan dan dampak positif dalam hal peningkatan kualitas layanan publik. Peneliti menemukan berbagai temuan selama pelaksanaan penelitian salah satunya ialah penerimaan serta pemanfaatan masyarakat akan keberadaan Aplikasi Magesty ini, terutama bagi mahasiswa yang memerlukan berbagai data untuk kepentingan ilmiah dan lain sebagainya. Hal ini diketahui dari mayoritas responden yang merupakan mahasiswa atau pelajar yakni sebesar 49% dari total jumlah responden. Tak hanya itu, penerimaan masyarakat terhadap aplikasi ini juga ditandai dengan aktivitas pemanfaatan layanan belanja kebutuhan oleh masyarakat. Dari penelitian ini, dapat dikatakan bahwa Aplikasi Magesty ini telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan pemenuhan berbagai layanan baik informasi maupun layanan kebutuhan lainnya. Aplikasi ini dapat dikatakan memiliki tingkat kualitas yang sangat baik dan berada pada kategori sedang dibuktikan dengan hasil penelitian melalui metode statistik deskriptif kuantitatif.

Namun sama halnya dengan program aplikasi lainnya, Aplikasi Magesty masih memiliki kekurangan dan kelemahan yang perlu diperbaiki. Diantaranya adalah pada 3 indikator yang memperoleh persentase rendah yakni RLB3 (Aplikasi Magesty selalu berhasil tampil ketika pertama kali diakses), RLB1 (Waktu untuk mengunduh file/konten/formulir dalam Aplikasi Magesty singkat), RLB5 (Aplikasi Magesty cukup cepat saat diunduh). Tak hanya penilaian kualitas yang tertera pada dimensi *E-GovQual* namun terdapat juga kekurangan lain diluar indikator *E-GovQual* seperti halnya aplikasi ini belum bisa diakses pada sistem IOS serta persentase jumlah pengguna yang masih rendah yang mengindikasikan belum banyaknya masyarakat yang mengetahui terkait keberadaan aplikasi ini.

Dengan adanya aplikasi ini diharapkan akan mampu memberikan pelayanan kebutuhan masyarakat yang lebih efektif, efisien dan canggih. Diharapkan pula keberadaan aplikasi ini

mampu membantu pertumbuhan perekonomian di Kota Magelang melalui fitur layanan belanja dan umkm yang terdapat pada aplikasi.

IV. KESIMPULAN

Dari hasil analisis data dalam penelitian ini, secara garis besar dapat dikatakan bahwa tingkat kualitas Aplikasi Magesty sangat baik dengan hasil kategorisasi pada kategori sedang. Hasil analisis deskriptif statistik menampilkan hasil nilai persentase pada masing-masing dimensi yaitu dimensi Efisiensi dengan persentase perolehan sebesar 83,77% dan tergolong baik. Dimensi Kepercayaan sebesar 83,85% dan tergolong baik, dimensi Keandalan sebesar 81,16% dan tergolong baik serta dimensi Dukungan Masyarakat dengan persentase sebesar 84,6% dan tergolong baik. Didapatkan pula indikator pernyataan dengan hasil persentase perolehan tertinggi ialah CS3 (admin aplikasi mampu menjawab pertanyaan akan keperluan saya) sebesar 85,8% dan indikator terendah yakni RLB3 (Aplikasi Magesty selalu berhasil tampil ketika pertama kali diakses) sebesar 79,8%. Pada kategorisasi didapatkan hasil nilai persentase serta kategori bagi masing-masing dimensi dimana dari hasil pengkategorisasian tersebut didapati hasil bahwa keseluruhan dimensi pada E-GovQual yang diujikan pada Aplikasi Magesty berada pada kategori sedang, yaitu dimensi Efisiensi sebesar 52%, dimensi Kepercayaan 55%, dimensi Keandalan sebesar 58% serta dimensi Dukungan Masyarakat sebesar 57%.

Maka dari hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan menggunakan dimensi pada E-GovQual, dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kualitas Aplikasi Magesty dikatakan sangat baik berdasarkan hasil statistik deskriptif karena seluruh dimensi yang diujikan memperoleh persentase diatas 80% serta termasuk pada kategori sedang ditunjukkan pada hasil persentase kategorisasi masing-masing dimensi memenuhi syarat kualifikasi kategori sedang serta memenuhi hipotesis satu.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistika Kota Magelang yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu peneliti dalam melaksanakan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Jurnal Penelitian

- Fitriyanti, Mutiara Annisa. (2022). Analisis Kualitas Layanan *E-Government* Proses Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) dengan Menggunakan Metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).
- Napitupulu, D. (2016). Analisa Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-Govqual & IPA Analysis of E-Government Services Quality Based on E-Govqual & IPA Approach. *J. Penelit. Pos dan Inform*, 6(2), 153-168.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government information quarterly*, 29(1), 98-109.

Rifat, M. (2022). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI HALLO PALEMBANG DENGAN PENDEKATAN E-GOVQUAL DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA KOTA PALEMBANG* (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).

Sudjana dan Ibrahim. 2007. *Penelitian dan Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru.

Tamtelahitu, Trientje Marlein. (2022). *Analisa Kualitas Website Info Covid-19 Provinsi Maluku Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis*.

