

ARTIKEL JURNAL

Judul

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Digital melalui Chatbot Sapawarga
di Jawa Barat

Penulis

Diarti Kusumadewi Sutanto

Program Studi Magister Administrasi dan Kebijakan Publik

Universitas Pasundan

Email: diardiarty@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan pelayanan publik digital menuntut pemerintah daerah menghadirkan layanan yang cepat, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan warga. Aplikasi Sapawarga milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat menyediakan berbagai fitur layanan, termasuk AI Chatbot. Namun, ulasan pengguna menunjukkan adanya keluhan terkait keterbatasan respons, *error* sistem, dan lambatnya layanan. Penelitian ini menganalisis pengalaman warga menggunakan chatbot Sapawarga untuk memahami kualitas pelayanan digital dan merumuskan strategi peningkatan layanan. Pendekatan kualitatif netnografi digunakan dengan menganalisis 300 ulasan pengguna dari Google Play Store dan App Store, serta observasi langsung interaksi chatbot. Data dianalisis menggunakan NVivo 14 dengan kerangka SERVQUAL/E-SERVQUAL, *User Experience* (UX), *Digital Trust*, dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Hasil menunjukkan bahwa dimensi keandalan, ketanggapan, dan kualitas sistem menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan warga. Chatbot dinilai membantu akses layanan dasar tetapi kurang adaptif terhadap variasi konteks percakapan. Pengalaman pengguna dipengaruhi oleh masalah sistem seperti *error server* dan keterbatasan jawaban otomatis. Rekomendasi mencakup penguatan NLP, optimalisasi *server*, peningkatan keamanan dan transparansi data, serta perbaikan navigasi UX.

Kata Kunci: Chatbot, Pelayanan Publik Digital, Sapawarga, Netnografi, E-Government.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah mendorong pemerintah untuk menghadirkan layanan publik berbasis elektronik (*e-government*) yang lebih cepat, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan warga. Dalam konteks Indonesia, pemerintah pusat mendorong kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menekankan integrasi layanan publik digital, transparansi, dan pemanfaatan teknologi kecerdasan buatan.

Pemerintah Provinsi Jawa Barat menjadi salah satu daerah yang menerapkan transformasi digital melalui aplikasi Sapawarga, yang berfungsi sebagai kanal layanan publik terpadu, mencakup penyampaian informasi, layanan perizinan, pengaduan, dan chatbot otomatis untuk memberikan respons kepada warga. Chatbot diposisikan sebagai *frontliner* layanan digital yang diharapkan dapat mempermudah interaksi dan mengurangi beban layanan tatap muka.

Namun, dalam praktiknya, ulasan pengguna di berbagai *platform* menunjukkan beragam keluhan terkait kualitas layanan chatbot. Warga menyampaikan bahwa chatbot sering mengalami *error server*, lambat merespons, tidak memberikan jawaban yang sesuai konteks, serta navigasi aplikasi yang membingungkan. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas chatbot Sapawarga sebagai bagian dari layanan publik digital.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini memiliki empat tujuan utama:

1. Menganalisis pengalaman warga terhadap chatbot Sapawarga

2. Mengevaluasi kualitas layanan digital menggunakan model SERVQUAL dan E-SERVQUAL
3. Menelaah peran UX dan *digital trust* dalam membentuk kepuasan pengguna
4. Merumuskan strategi peningkatan pelayanan publik digital berbasis chatbot.

Penelitian ini berkontribusi pada kajian pelayanan publik digital di Indonesia, khususnya terkait penggunaan kecerdasan buatan dalam layanan pemerintah daerah, yang masih relatif terbatas dibahas dalam literatur nasional.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kualitas Pelayanan Digital (SERVQUAL/E-SERVQUAL)

Model SERVQUAL menilai kualitas layanan dari lima dimensi: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Dalam konteks layanan digital, kerangka ini mengalami adaptasi menjadi E-SERVQUAL yang lebih berfokus pada aspek teknis seperti *system availability*, *efficiency*, *fulfillment*, *privacy*, dan *ease of use* (Parasuraman et al., 2005).

Dalam pelayanan publik digital:

- a. Reliability berarti chatbot mampu memberikan informasi yang konsisten, akurat, dan sesuai kebutuhan.
- b. *Responsiveness* mencakup kecepatan sistem dalam memberikan jawaban tanpa *delay*.
- c. *Assurance* terkait kemampuan pemerintah memberikan rasa aman dan profesional melalui layanan digital.
- d. *System availability* menjadi faktor krusial karena gangguan teknis dapat menghambat akses layanan.
- e. *Efficiency* memastikan bahwa pengguna tidak perlu melakukan klik berulang atau melewati langkah yang tidak perlu.

Model ini sangat relevan menilai chatbot karena chatbot merupakan layanan non-fisik yang sangat bergantung pada performa sistem dan keakuratan algoritma.

2.2 User Experience (UX)

UX berfokus pada bagaimana pengguna merasakan layanan digital, yang mencakup aspek navigasi, desain antarmuka, kemudahan mencari fitur, hingga kenyamanan dalam interaksi. UX yang buruk dapat membuat pengguna berhenti menggunakan aplikasi meskipun fitur sebenarnya lengkap.

Dalam konteks aplikasi layanan publik, UX sangat menentukan apakah masyarakat akan kembali menggunakan aplikasi atau tidak. Ketika pengguna harus berulang kali mencari lokasi chatbot, mengalami *loading* lama, atau tampilan yang tidak intuitif, maka tingkat penerimaan aplikasi akan menurun.

2.3 Digital Trust

Kepercayaan digital adalah faktor penting dalam pelayanan publik berbasis elektronik. Pengguna harus percaya bahwa data mereka aman, sistem dapat diandalkan, dan informasi yang ditampilkan akurat. *Digital trust* dalam pelayanan publik dipengaruhi oleh:

- a. keamanan data (*data security*)
- b. transparansi penggunaan data
- c. konsistensi layanan
- d. kecepatan perbaikan ketika terjadi *error*

Dalam konteks pemerintah, *trust* menjadi lebih krusial karena berkaitan dengan legitimasi institusional.

2.4 Technology Acceptance Model (TAM)

TAM menekankan bahwa dua faktor utama yang menentukan penerimaan teknologi adalah *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* (Davis, 1989):

- Jika aplikasi bermanfaat, pengguna cenderung menerimanya.
- Jika aplikasi mudah digunakan, pengguna tidak keberatan menggunakannya secara rutin.
- Namun jika aplikasi sulit digunakan, maka persepsi manfaat pun ikut menurun.

2.5 Digital Governance dan Inovasi Chatbot

Chatbot adalah inovasi penting dalam *digital governance*. Chatbot memungkinkan pemerintah menyediakan layanan 24 jam tanpa membutuhkan pegawai tambahan. Namun keberhasilan chatbot sangat bergantung pada:

- kualitas *Natural Language Processing* (NLP)
- kelengkapan basis pengetahuan
- integrasi dengan sistem layanan manual
- kesiapan infrastruktur *backend*

Chatbot yang tidak mampu memahami konteks akan menciptakan frustrasi pada pengguna.

3. Metode Penelitian

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif netnografi. Pendekatan ini cocok untuk meneliti interaksi digital karena fokus pada jejak perilaku, komentar, dan pengalaman pengguna di ruang digital. Netnografi digunakan luas dalam studi *digital society* dan telah menjadi metode standar dalam penelitian berbasis media sosial dan ulasan online.

3.2 Sumber Data

- 300 ulasan pengguna Sapawarga dari Play Store dan App Store
- Observasi interaksi langsung chatbot
- Literatur akademik tahun 2015–2025
- Wawancara dengan narasumber dari Diskominfo

3.3 Teknik Analisis

- *Coding* tematik menggunakan NVivo 14
- Kategorisasi berdasarkan SERVQUAL/E-SERVQUAL, UX, *Digital Trust*, dan TAM
- Analisis pola kemunculan keluhan, pujiyan, dan rekomendasi warga
- Membandingkan temuan dengan teori

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Analisis Pengalaman Warga

Dari 300 ulasan:

- 31% ulasan negatif berisi keluhan detail tentang *error* sistem, keterlambatan respons, atau jawaban tidak relevan.
- 42% ulasan netral berupa saran untuk perbaikan.
- 26% ulasan positif mengakui manfaat aplikasi untuk informasi dasar.

Temuan ini menunjukkan bahwa masalah teknis bukan sekadar insiden, tetapi pola berulang yang memengaruhi pengalaman pengguna.

4.2 Analisis SERVQUAL/E-SERVQUAL

- a. *Reliability* - Chatbot tidak mampu menangani pertanyaan kompleks. Jawaban bersifat generik dan terbatas pada menu otomatis.
- b. *Responsiveness* - *Delay* respons dan *error* terjadi terutama pada jam padat. Hal ini menurunkan kepuasan pengguna.
- c. *Assurance* - Minimnya informasi awal mengenai keamanan data menimbulkan kekhawatiran warga.
- d. *System Availability* - Gangguan *server* sering muncul dan menjadi keluhan dominan.

4.3 User Experience (UX)

Hasil *coding* menunjukkan masalah navigasi dan *error* sebagai elemen UX paling dominan. Banyak pengguna menyatakan kebingungan menemukan fitur chatbot dan mengeluhkan tampilan yang tidak intuitif.

4.4 Digital Trust

Kepercayaan pengguna dipengaruhi terutama oleh stabilitas sistem dan transparansi pengelolaan data pribadi. Ketika laporan tidak muncul atau status tidak diperbarui, *trust* pengguna menurun. Beberapa pengguna bahkan menyatakan tidak percaya lagi pada aplikasi dan memilih menghubungi petugas langsung.

4.5 Penerimaan Teknologi (TAM)

Perceived usefulness cukup tinggi karena aplikasi menyediakan informasi layanan publik. Namun *perceived ease of use* terpengaruh oleh *error* dan navigasi yang membingungkan.

5. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan melalui chatbot Sapawarga dipengaruhi oleh keandalan sistem, responsivitas, *trust*, dan UX. Meskipun chatbot membantu akses informasi dasar, pengguna mengalami kendala teknis yang mengganggu pengalaman layanan. Peningkatan teknologi AI, penguatan infrastruktur server, serta perbaikan UX diperlukan untuk mengoptimalkan pelayanan publik digital di Jawa Barat.

5.1 Rekomendasi Peningkatan Pelayanan

- Penguatan AI dan NLP agar chatbot lebih adaptif.
- Optimasi *server* untuk mengurangi *delay* dan *error*.
- Peningkatan keamanan data dan transparansi.
- Perbaikan UX, termasuk navigasi dan desain antarmuka.
- Integrasi *hybrid* mode yang lebih stabil antara AI dan petugas.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319–340.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). *E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality*. Journal of Service Research, 7(3), 213–233.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User acceptance of information technology*. MIS Quarterly, 27(3), 425–478.