

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi sekarang menjadi sumber daya terpenting untuk mempromosikan persaingan dan mencapai layanan yang lebih optimal dalam organisasi. Dengan perkembangan teknologi informasi, banyak organisasi yang ingin memanfaatkan teknologi ini untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan mereka. Hal ini juga dimaksudkan untuk memberikan poin tambahan berupa keunggulan kompetitif. Pada instansi pemerintah, perkembangan teknologi informasi yang muncul sejak era globalisasi memegang peranan yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Di bidang administrasi publik, Instruksi Presiden Nomor 3 dikeluarkan pada tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional untuk pengembangan *e-government*. *E-government* ini harus digunakan untuk memungkinkan semua instansi dan masyarakat mengakses layanan dasar yang terkait dengan pemerintahan dan otoritas untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. (Inpres No. 3 2003). Implementasi *e-government* bukan hal yang mudah, perlu rancangan sistem yang sangat relevan, efisien dan efektif agar dapat memberikan kualitas layanan yang baik. Peningkatan kualitas layanan yang diberikan pemerintah melalui elektronik (*e-government service quality*) membuat pelayanan lebih cepat, lebih terbuka dan dapat mengurangi anggaran dan waktu. Berkaitan dengan *e-government* tentunya mengarah pada pelayanan publik. Pelayanan public merupakan layanan dilakukan dengan profesionalisme, kualitas dan cara yang dilindungi.

Penggunaan teknologi informasi ditengah-tengah masyarakat masih memiliki banyak kendala. Kendala yang dihadapi oleh masyarakat adalah kurangnya pemahaman cara mengoperasikan sistem tersebut, padahal apabila dipelajari dengan adanya sistem informasi berbasis *online* ini sangat

memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Di Kota Tangerang Selatan penerapan pemerintah berbasis *online* sudah dilakukan secara bertahap mulai dari tahun 2015. Banyak sekali aplikasi dan/atau *website* yang disediakan oleh pemerintah Kota Tangerang Selatan. Pada Tahun 2017 melalui Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang Selatan berhasil membuat dan meluncurkan *website* sistem perizinan *online* untuk 40 perizinan dan non-perizinan yang dapat diakses oleh masyarakat. Sistem Informasi Manajemen Perizinan *Online* yang selanjutnya disebut Simponie adalah aplikasi berbasis internet yang digunakan dalam pengurusan perizinan dan/atau non-perizinan. Simponie ini dapat dikunjungi melalui portal <https://simponie.tangerangselatankota.go.id/>. *Website* perizinan *online* ini dikuatkan dengan Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 35 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Manajemen Perizinan *Online*.

Untuk dapat mengakses layanan perizinan *online* ini pengguna harus memiliki akun pada *website* perizinan *online* atau membuat akun apabila pengguna baru yang belum memiliki akun. Berdasarkan data penelitian tidak dipungkiri masih ada kendala yang dihadapi masyarakat salah satunya pada saat muncul kalimat “*error! Data tidak boleh kosong*” padahal seluruh data sudah diinput dengan lengkap dan benar. Tidak terbatas pada hal tersebut tampilan *website* perizinan *online* tersebut sulit dipahami pada setiap fitur layanannya. Pada *website* tersedia *live chat* yang berfungsi untuk berkomunikasi secara langsung dengan operator namun masih terbatasnya layanan operator yang menangani sehingga menyebabkan lamanya tanggapan yang diberikan. Kualitas layanan menggambarkan tolak ukur keberhasilan suatu sistem.



Gambar 1. 1 Screenshot Tampilan Utama Website Simponie

Penilaian kualitas layanan *e- Government* di Pemerintah Kota Tangerang Selatan sangat penting dinilai dari pandangan pengguna. Penelitian ini dilakukan karena belum ada penelitian yang sama pada sebelumnya, agar mengetahui bagaimana penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan perizinan *online* Pemerintah Kota Tangerang Selatan dan meninjau keberhasilan sistem ini dapat memberikan kepuasan pengguna atau belum, serta dapat mengetahui fitur-fitur yang harus diperbaiki. Untuk mengetahui kualitas suatu layanan sistem pada instansi pemerintahan penulis melakukan penelitian dengan model *e-govqual* untuk menilai kualitas layanan perizinan yang terdapat di Pemerintahan Kota Tangerang Selatan.

Menurut Papadomichelaki dan Mentzas (2012) *e-govqual* adalah instrumen yang dikembangkan untuk situs web pemerintah karena itu, Papadomichelaki dan Mentzas (2012) menyarankan agar subjek yang diteliti dalam penelitian adalah orang-orang yang berpotensi tinggi menggunakan *e-government*. Berdasarkan penelitian terdahulu penggunaan *e-govqual* dapat membantu pengelolaan *website* untuk dapat menyesuaikan kualitas *website*. Metode *e-govqual* terdapat 6 dimensi yaitu *ease of use* (kemudahan penggunaan), *trust* (kepercayaan), *functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan),

reliability (kendala), *content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi) dan *citizen support* (pendukung) (Septa et al. Analisis Kualitas Layanan *e-government* dengan Pendekatan *E-GovQual* Modifikasi, 2019). Selanjutnya pada penelitian (Saputra et al. Penilaian Kualitas Layanan *E-government* Dengan Pendekatan Dimensi *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat, 2018) Konsep model kualitas layanan *E-government* dalam *e-govqual* terdiri dari 6 dimensi yaitu dimensi kemudahan pengguna, kepercayaan, fungsionalitas dan interaksi, keandalan, konten dan tampilan informasi dan bantuan masyarakat .

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk menganalisis tingkat kesesuaian berdasarkan pengguna *website*. Pengukuran menggunakan metode *E-Govqual* menghasilkan nilai gap yang dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi atribut yang harus diprioritaskan sebagai rekomendasi perbaikan (Dani et al., 2020). Pada penelitian (Fatmala et al. Analisis kualitas layanan *website E-commerce* berrybenka terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode *webqual 4.0* dan *importance performance analysis (ipa)*, 2018) terdapat tiga jenis analisis yang digunakan dalam IPA, yaitu analisis tingkat observasi, analisis tingkat kesenjangan (GAP) dan analisis kuadran.

Dari beberapa peneliti terkait kualitas layanan kebanyakan menggunakan metode yang dikembangkan oleh ((Papadomichelaki & Mentzas, 2012) yaitu *E-govqual*. Selain menggunakan metode *e-Govqual* beberapa penelitian juga menggunakan gabungan dengan Teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan. Hasil penelitian yang diharapkan ini dapat memberikan rekomendasi perbaikan dan/atau pengembangan fitur-fitur dan tampilan pada *website* perizinan *online* agar mudah dipahami dan kemungkinan terjadinya *error* sangat kecil. Sebagaimana telah diuraikan diatas penulis melakukan penelitian terhadap

salah satu sistem perizinan *online* yang dikelola oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan dengan metode *e-govqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *e-govqual* pada penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan *website* SIMPONIE (Sistem Perizinan *Online*) pada pemerintah Kota Tangerang Selatan dengan menggunakan dimensi *e-govqual* yang dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012). Untuk mengetahui dimensi yang dapat dikembangkan, atau dipertahankan dalam kualitas layanan *website* SIMPONIE Kota Tangerang Selatan pada penelitian ini penulis menganalisis dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan latar belakang diatas penulis melakukan penelitian untuk mengevaluasi kualitas layanan sistem informasi perizinan *online* Kota Tangerang Selatan dengan menggunakan metode *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis* dengan judul “**PENERAPAN MODEL *E-GOVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DALAM MENGEVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI PERIZINAN *ONLINE* (STUDI KASUS: DINAS KOTA TANGERANG SELATAN)”**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil observasi di unit renbang terdapat beberapa kendala yang menjadi masalah di kalangan pengguna, diantaranya adalah :

- 1) Layanan pada perizinan *online* melalui fitur *live chat* tidak responsive dengan cepat, karena keterbatasan admin *website* layanan.
- 2) Pada saat penginputan data sering mengalami server error dan data tidak terdeteksi membutuhkan waktu lama untuk merefresh *website*
- 3) Penerbitan berkas perizinan masih secara manual sehingga prosesnya lebih lama sampai ke pemohon.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut. Untuk melihat kualitas layanan sistem perizinan *online* di kota Tangerang selatan ini, penulis merumuskan beberapa rumusan masalah:

- 1) Bagaimana melakukan penilaian dari kualitas layanan perizinan *online* Kota Tangerang Selatan dengan menggunakan model *e-govqual* ?
- 2) Bagaimana menganalisa kualitas layanan pada *website* perizinan *online* Kota Tangerang selatan?
- 3) Bagaimana membuat rekomendasi perbaikan kinerja untuk meningkatkan kualitas layanan perizinan *online* Kota Tangerang Selatan dengan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini yaitu :

- 1) Untuk mengevaluasi kualitas layanan perizinan *online* dengan menggunakan Metode *E-Govqual*
- 2) Untuk menganalisis kualitas layanan pada *website* perizinan *online* Kota Tangerang Selatan.
- 3) Memberikan usulan perbaikan atau pengembangan *website* perizinan *online* untuk meningkatkan kualitas layanan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

1.5 Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat Teoritis
Secara teoritis penelitian ini dapat memberikan pemikiran pembaharuan penerapan layanan perizinan *online* agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- 2) Manfaat Praktis
Manfaat praktis, dengan adanya penelitian ini bagi pengelola layanan perizinan *online* di Pemerintah Kota Tangerang selatan dapat

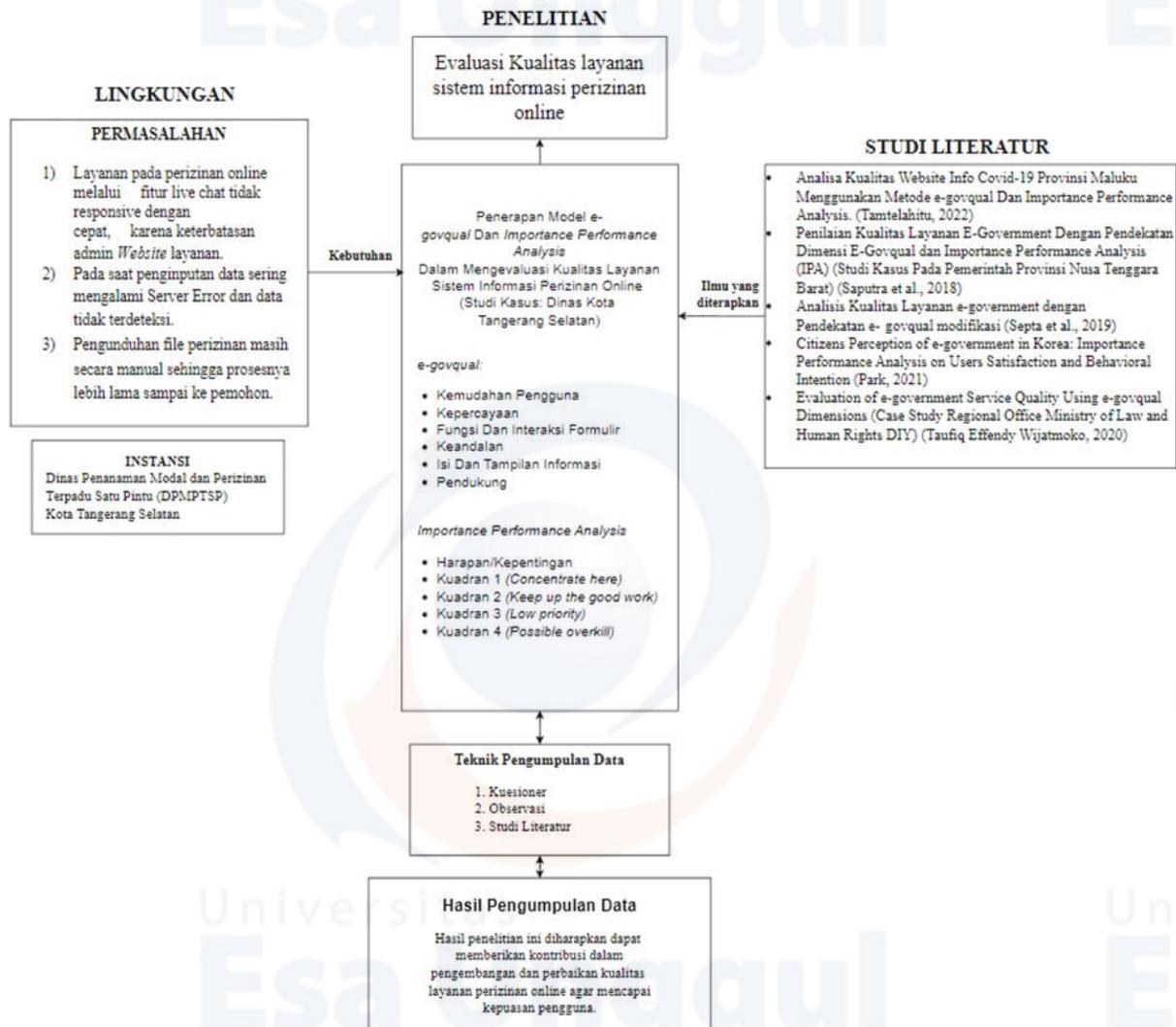
meningkatkan kualitas layanan perizinan *online* yang semakin berkembang.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Pada penelitian ini diperlukan ruang lingkup atau batasan masalah, agar permasalahan yang akan diteliti lebih terfokus sesuai dengan maksud dan tujuan yang hendak dicapai. Adapun ruang lingkup tersebut yaitu :

- 1) Penelitian ini menilai kualitas layanan *website* Perizinan *Online* (SIMPONIE) Pemerintah Kota Tangerang Selatan
- 2) Tempat Penelitian yaitu pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang Selatan.
- 3) Penilaian Kualitas layanan dengan menggunakan metode *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis*.
- 4) Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner atau angket secara *online* dengan menggunakan fitur google form yang disebarakan kepada masyarakat yang mengakses layanan perizinan *online*. Jumlah responden yang dibutuhkan sebanyak 50 responden dilakukan secara random sampling dan melakukan observasi di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang Selatan. Serta melakukan studi literatur penelitian terdahulu.
- 5) Kuesioner dibuat dalam bentuk pertanyaan dengan menggunakan 4 skala likert
- 6) Analisis data menggunakan software SmartPLS untuk menganalisa data dengan melalui pendekatan *Variance Based SEM* atau biasa disebut dengan *Partial Least Square* (PLS) dan analisis menggunakan software SPSS untuk menganalisis kuadran *importance performance analysis*.

1.7 Kerangka Berpikir



Gambar 1. 2 Kerangka Berpikir

1.8 Sistematika Penulisan

Susunan penulisan ini dimaksudkan untuk memperjelas arah dan tujuan pembahasan sehingga pembaca dapat memahami apa yang disajikan dalam penelitian ini. Rencana penulisannya untuk karya ini terbagi menjadi lima bab, masing-masing berisi sub bagian yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis memberikan paparan mengenai latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, ruang lingkup, kerangka berpikir dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan pembahasan teori - teori yang berkaitan dengan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini. Serta teori secara umum yang digunakan oleh peneliti. Meliputi analisis, kualitas layanan, pelayanan publik, *website*, *electronic government (e-government)*, *importance performance analysis (IPA)*, teknik pengumpulan data, pengelompokan data, statistik deskriptif, metode kuantitatif, dan teknik sampling, *structure equation model (SEM)*, *partial least square (PLS)*, SmartPLS, dan *statistical product and service solution (SPSS)*, skala likert, metode perhitungan sampel, metode perhitungan, teknik pengolahan data, *e-govqual*, pengembangan model penelitian, pengembangan hipotesis penelitian, dan penelitian sejenis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan metode proses pelaksanaan penelitian, yang terdiri atas penjelasan - penjelasan mengenai pendekatan, prosedur, populasi dan sampel, instrumen penelitian, pengumpulan dan pemrosesan data, serta analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai analisis data dan hasilnya, interpretasi, dan diskusi hasil penelitian. Dalam menganalisis data utamanya menggunakan metode PLS - SEM yang dibantu dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS dan SPSS. Analisis data yang dilakukan terdiri dari analisis model pengukuran dan struktur model, dan analisis data *Importance Performance Analysis (IPA)* Selanjutnya interpretasi dan diskusi dilakukan dengan merujuk teori sebelumnya, memperhatikan, dan menimbang pelaksanaan penelitian secara praktis di lapangan, serta rekomendasi bagi pihak DPMPTSP Kota Tangerang Selatan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan kesimpulan penelitian yang telah dilakukan dan memberikan saran untuk Perbaikan kualitas layanan sistem informasi perizinan *online* di Pemerintah Kota Tangerang Selatan.