

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting. Penggunaan teknologi informasi ini dapat menunjang aktivitas suatu institusi ataupun perorangan yang digunakan untuk menyimpan mengolah maupun menyajikan data maka dari itu diperlukan rencana dan strategi pengembangan di bidang teknologi informasi yang terus menerus berkembang di berbagai bidang, tidak terkecuali juga dalam bidang pemerintahan.

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Lahat merupakan Kantor cabang lembaga penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu Pintu dibawah naungan Kementrian BKPM pusat yang mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan administrasi penanaman modal, perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, itegrasi, sinkronisasi, simplikasi, Keamanan, kepastian dan transparansi. DPMPTSP memiliki Sistem Informasi perizinan Berusaha yang berupa portal web yang dibuat langsung dari kementrian BKPM pusat dan di disebut sebagai OSS. OSS (*Online Single Submission*) adalah platform dimana pengusaha mikro, kecil, menengah, maupun pengusaha besar bisa mengajukan permohonan izin Usaha Berbasis online, dengan hadirnya OSS diharapkan bisa memudahkan masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten Lahat yang ingin menjadi pengusaha untuk mengurus perizinan. Oss dapat diakses melalui <https://oss.go.id> oleh semua orang baik karyawan maupun masyarakat luas. Di dalam website tersebut terdapat sistem informasi yang

cukup lengkap menyediakan kebutuhan informasi, terkait pengajuan perizinan usaha yang dapat diajukan masyarakat.

Informasi layanan yang diberikan website Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kabupaten Lahat khususnya pada bagian perizinan sudah membangun website sebagai media pelayanan public akan tetapi apakah peyanan yang diberikan sdah cukup mebantu masyarakat atau belum, untuk mengetahui it maka dibutuhkan suata analisa kualitas layanan terutama pada bagian *Usability*. Analisa kualitas layanan merupakan salah satu upaya untuk melakukan pengembangan dan perbaikan sistem khususnya pada bagian *Usability*, Dengan dianalisisnya *Usability* website perizinan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kabupaten Lahat diharapkan mampu memberikan kemudahan pada seluruh masyarakat yang ingin mendaftar untuk mengajukan perizinan terhadap kualitas layanan website tersebut.

Usability Scale merupakan metode yang digunakan untuk mengukur *usability* suatu sistem (Martalia, R., & Nopriani, F. 2020). Oleh karena itu pada penelitian ini peneliti menggunakan SUS (*System Usability Scale*) sebagai metode yang digunakan dalam menganalisis *usability* website perizinan, OSS (*Online Single Submission*) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kabupaten Lahat.

Pada penelitian ini responden yang digunakan untuk mengevaluasi sistem website perizinan, OSS (*Online Single Submission*) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kabupaten Lahat dengan mengambil responden sebanyak 220 responden dengan yang berasal dari masyarakat yang mengajukan perizinan di website tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengambil judul penelitian **“Evaluasi *Usability* Sistem Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik Dengan Menggunakan Metode *System Usability Scale*”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan dibahas adalah bagaimana mengevaluasi Sistem Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik Dengan Menggunakan Metode *System Usability Scale* pada website perizinan, OSS (*Online Single Submission*) dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (Dpmpmsp) kabupaten lahat ?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan lebih terarah dan dapat mencapai tujuan maka penelitian yang di lakukan meliputi :

1. Layanan website perizinan, OSS (*Online Single Submission*) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpmsp) Kabupaten Lahat dengan alamat website <http://oss.go.id/>.
2. Metode pengukuran layanan website yaitu berupa kuisisioner SUS (*System Usability Scale*) dengan jumlah pertanyaan 10 pertanyaan .
3. Total Jumlah sampel adalah 220 responden yang terdiri dari masyarakat yang terdaftar di website perizinan OSS (*Online Single Submission*) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpmsp) Kabupaten Lahat.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi sistem perizinan terintegrasi secara elektronik dengan menggunakan metode *System Usability Scale* pada website perizinan, OSS (*Online Single Submission*) dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (Dpmpmsp) kabupaten lahat.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari peneelitan ini antara lain :

1. Bagi Akademis

Bagi perguruan tinggi, penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan hasil penelitian yang diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi aktivitas akademika.

2. Bagi Peneliti

Peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan sebuah pengalaman dan pengetahuan dalam mengevaluasi sistem perizinan terintegrasi secara elektronik dengan menggunakan metode *System Usability Scale* pada website perizinan, OSS (*Online Single Submission*) dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (Dpmpstp) kabupaten lahat.

3. Bagi Objek Penelitian

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan saran perbaikan kepada objek sehingga pelayanan kepada masyarakat akan menjadi lebih baik.

1.5 Sistematika Penulisan

Pada Penulisan skripsi ini penulis memakai sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini penulis memasukan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan secara singkat mengenai pengertian dan istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini penulis akan menjelaskan metodologi penelitian yang digunakan dan tahapan penerapannya pada penilaian *website*

perizinan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpmsp) Kabupaten Lahat

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini penulis akan membahas bagaimana hasil menganalisis permasalahan dan pembahasan tentang penelitian yang ditulis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan Kesimpulan dan Saran yang diberikan oleh penulis kepada *website* perizinan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpmsp) Kabupaten Lahat berdasarkan hasil evaluasi sistem perizinan terintegrasi secara elektronik dengan menggunakan metode *System Usability Scale*.