BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Dengan mengadopsi metode *online single submission* (OSS), sistem informasi pelayanan perizinan *online* DPMPTSP Kota Palembang telah meningkatkan mutu pelayanan bagi warga Kota Palembang. Salah satu bidang yang telah diintegrasikan layanannya dengan OSS oleh DPMPTSP Kota Palembang adalah layanan perizinan, yaitu SIPPERI. Proses penggunaan perangkat lunak sumber terbuka (OSS) yang saat ini digunakan sebagai media perizinan awal maupun sebagai kebutuhan utama untuk mendapatkan izin tambahan, validasi dan verifikasi pemenuhan kewajiban perusahaan, dan pemenuhan komitmen perizinan.

Termasuk layanan permohonan perizinan, situs web ini menjadikan informasi perizinan mudah diakses oleh masyarakat luas. Meskipun demikian, belum pernah ada upaya untuk mengukur keberhasilan situs web DPMPTSP Kota Palembang dalam hal penyampaian informasi secara digital, tepat waktu, dan akurat. Selain itu, untuk mewujudkan tata kelola TI pemerintah yang baik, evaluasi secara berkelanjutan sangat diperlukan. Oleh karena itu, agar DPMPTSP Kota Palembang dapat mencapai kepuasan pengguna terhadap layanannya, perlu dilakukan kajian mutu layanan pada situs web yang memuat persepsi pengguna.

Kurangnya pemahaman masyarakat dalam memanfaatkan teknologi dan masih banyaknya masyarakat yang belum bisa menjalankan layanan perizinan (SIPPERI) menjadi kendala yang terus terjadi di website DPMPTSP Kota Palembang. Akibatnya, pengurusan perizinan membutuhkan waktu yang sangat lama. Pengguna akan merasa lebih mudah dan cepat dalam menyampaikan data dengan baik melalui layanan perizinan (SIPPERI). Namun, selama ini belum berjalan dengan baik. Bagi sebagian besar masyarakat, layanan perizinan SIPPERI menjadi kendala yang tidak dapat

diatasi. Kurangnya pengetahuan ini menyebabkan proses pengajuan perizinan menjadi lambat dan tidak akurat, yang pada akhirnya menghambat tercapainya tujuan dan sasaran layanan yang diharapkan.

Dari segi aksesibilitas, kejelasan informasi, dan tingkat interaksi yang ditawarkan, tinjauan ini menunjukkan seberapa baik situs web tersebut telah memenuhi tuntutan masyarakat. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan dalam perbaikan sistem, baik dari segi *User Interface*, *User Experience* (UX), maupun optimasi layanan berbasis web agar lebih efisien dan ramah pengguna. Selain itu, dengan memahami kendala yang dihadapi masyarakat dalam mengakses layanan ini, diharapkan dapat dirancang solusi yang lebih tepat guna, sehingga adopsi teknologi dalam layanan perizinan bisa lebih maksimal. Dengan meningkatnya kualitas *website*, tidak hanya efektivitas layanan publik yang meningkat, tetapi juga kepercayaan masyarakat terhadap sistem berbasis digital dalam pemerintahan dapat lebih terbangun.

Dengan adanya penelitian ini, *website* Sistem Informasi Pelayanan Perizinan *Online* dapat dikembangkan untuk memberikan pelayanan lebih baik serta efektif untuk seluruh pengguna *website* mulai dari pelayanan perizinan yang dilakukan secara online serta informasi-informasi tambahan untuk masyarakat yang akan melakukan perizinan melalui *website* Sistem Informasi Pelayanan Perizinan *Online*. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi sebagai sarana untuk mengembangkan *website* Sistem Informasi Pelayanan Perizinan *Online* agar sistem website tersebut berjalan lebih efektif dengan tampilan yang lebih terkini.

Metode *webqual* 4.0 adalah salah satu alat analisis sistem untuk mengukur kualitas situs web secara keseluruhan dari sudut pandang pengunjungnya. Karena kualitas situs web merupakan cara untuk mencapai kepuasan pengguna dalam mengunjungi situs web, memperoleh kualitas situs web yang sempurna pada dasarnya meningkatkan kepuasan konsumen.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian didasarkan pada konteks di atas dan adalah:

1. Bagaimana penilaian pengguna *website* Sistem Informasi Pelayanan Perizinan *Online* DPMPTSP Kota Palembang?
2. Apakah variabel *Usability, Information Quality,* dan *Interaction Quality* berpengaruh layanan *website* Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Online DPMPTSP Kota Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui penilaian pengguna *website* Sistem Informasi Pelayanan Perizinan *Online* DPMPTSP Kota Palembang.
2. Mengetahui pengaruh variabel *Usability, Information Quality, dan Interaction Quality* layanan *website* Sistem Informasi Pelayanan Perizinan *Online* DPMPTSP Kota Palembang

1.4 Ruang Lingkup Dan Batasan Masalah

Pembatasan kesulitan dalam penelitian ini sangat penting untuk memastikan bahwa kesulitan tersebut tidak terlalu umum dan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai. Berikut ini adalah beberapa keterbatasan kesulitan tersebut:

1. Penelitian ini hanya menilai layanan website Perizinan *Online* DPMPTSP Kota Palembang.
2. Objek penelitian layanan *website* perizinan online Kota Palembang. yang beralamat https://sipperi.palembang.go.id/
3. Tempat penelitian yaitu pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang
4. Pemanfaatan *Webqual* untuk Mengevaluasi Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan *Online* DPMPTSP Kota Palembang dengan penambahan variabel Kepuasan Pengguna pada metodologi 4.0 dengan variabel Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, dan

Kualitas Interaksi Layanan.

5. Survei digunakan untuk mengumpulkan data di Kota Palembang. Survei ini dikirimkan ke seluruh penduduk atau dikumpulkan dari mereka yang telah mengunjungi situs web perizinan *online*.
6. Kuesioner disusun dalam bentuk pertanyaan dengan menggunakan 5 skala *likert*.
7. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling* yaitu : *purposive sampling* dan teknik *slovin* dalam menentukan jumlah sampel. Dengan responden berasal dari pengguna atau orang yang pernah mengakses situs https://sipperi.palembang.go.id/
8. Penelitian ini menggunakan teknik analisis SPSS Versi 24

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah tiga aspek yang berkontribusi terhadap keuntungan yang diperoleh dari penelitian ini:

1. Manfaat pelaksanaan penelitian bagi peneliti
   a) Peneliti dapat menerapkan ilmu yang sudah diperoleh selama masa perkuliahan.
2. Manfaat pelaksanaan penelitian bagi universitas
   a) Sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya
   b) Sebagai bahan evaluasi dalam mengembangkan keilmuan yang berhubungan dengan penelitian yang serupa.
3. Manfaat pelaksanaan penelitian bagi Pemerintah Kota palembang
   a) Membantu menilai layanan *website* Sistem Informasi Pelayanan Perizinan *Online* DPMPTSP Kota Palembang.
   b) Sebagai informasi yang bermanfaat bagi instansi dalam pengembangannya.
   c) Memberikan saran perbaikan sistem yang dapat dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2019) Beberapa teknik dapat digunakan untuk mengumpulkan data, seperti wawancara, kuesioner, observasi, atau gabungan dari berbagai pendekatan. Beberapa contoh teknik pengumpulan data adalah:

1. Wawancara

   Para peneliti memiliki berbagai metode wawancara yang dapat dipilih ketika mempelajari tema-tema yang relevan secara sosial dan mengandung pengetahuan, wawancara dilakukan langsung pada pegawai DPMPTSP Kota Palembang dan pengguna layanan *website* perizinan *online* DPMPTSP Kota Palembang.

2. Observasi

   Observasi merupakan "dokumentasi detail yang cermat yang terwujud sebagai gejala dari hal yang diteliti. Ada banyak sistem biologis dan psikologis yang berbeda yang bersatu untuk membentuk tindakan pengamatan yang rumit. Kami telah merencanakan dengan cermat apa dan di mana untuk mengamati dengan memberikan alat untuk menilai kinerja dan aktivitas yang akan menjadi subjek penyelidikan kami.

3. Kuesioner

   Kuesioner adalah metode pengumpulan informasi dengan meminta orang mengisi serangkaian komentar atau pertanyaan tertulis. Peneliti juga dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Proses pembuatan pedoman wawancara dan pertanyaan kuesioner cukup mirip. Sejauh mana tanggapan peserta mencerminkan realitas proses pembelajaran merupakan tujuan utama kuesioner penelitian ini. Kuesioner disebar langsung kepada pengguna Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Palembang DPMPTSP.

4. Studi Dokumen

   Penelitian dokumen yang relevan untuk mendapatkan fakta atau informasi yang relevan dikenal sebagai studi dokumentasi. Studi dokumen merupakan pendekatan pengumpulan data, tidak ditujukan langsung ke Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP Pemerintah Kota Palembang.

1.7 Sistematika Penulisan

Landasan teori, metodologi penelitian, temuan dan pembahasan, serta rekomendasi dan simpulan merupakan lima bab yang menyusun laporan penelitian ini. Berikut ini adalah analisis bab-bab dalam laporan penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I memuat penjelasan tentang latar belakang masalah dari *website* perizinan *online* Kota palembang, identifikasi masalah pada *website* perizinan *online* Kota Palembang, analisis masalah yang diangkat oleh penelitian, ruang lingkup dan batasan penelitian, tujuan dan hasil penelitian, metodologi penelitian, serta organisasi dan struktur laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada Bab II akan dibahas terkait teori - teori dasar serta teori pendukung yang dibutuhkan dan digunakan pada penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab III berisikan uraian terkait metodologi yang digunakan pada penelitian ini, adapun metode yang digunakan yaitu *Webqual* 4.0.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV berisi profil singkat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) serta analisis hasil dan interpretasi yang dilakukan pada penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang berkenaan dengan hasil pemecahan masalah

serta beberapa saran untuk perbaikan kualitas layanan perizinan *online* Kota Palembang.

Universitas Bina Darma