

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Dengan adanya otonomi daerah, mendorong daerah untuk melaksanakan otonominya dengan kewenangan-kewenangan yang efektif yang dapat berjalan dengan demokratis. Adanya diberlakukannya otonomi daerah, hal ini membuat daerah dituntut untuk mengelola dan memanfaatkan secara optimal segala sumber daya baik ekonomi, sumber daya alam ataupun sumber daya manusia yang ada di daerah untuk menjamin berlangsungnya pembangunan daerah.

Perkembangan dan kemajuan otonomi daerah akan terus digalakkan hingga terwujudnya otonomi daerah yang diharapkan yakni otonomi daerah yang mandiri, sehingga ketergantungan pada pusat dapat berkurang serta otonomi daerah tersebut bisa menjadi wadah bagi masyarakat dengan memberikan tanggapan dan respon secara aktif terhadap kebutuhan, kapasitas dan kehendak dari aspirasi masyarakat yang ada di daerah. Pelaksanaan otonomi daerah akan mendorong pemikiran baru bagaimana menata kewenangan yang efektif dan efisien. Artinya pemerintahan dapat diselenggarakan secara demokratis, penyelenggaraan pemerintahan saat ini bukan lagi semata-mata menjadi tanggung jawab pemerintah, melainkan seluruh aktor dalam sebuah Negara. Meskipun demikian, peran pemerintah tentunya masih sangat dibutuhkan terkait dengan penyediaan pelayanan publik. Pada dasarnya pelayanan publik mencakup tiga aspek, yaitu pelayanan barang, jasa dan administratif. Wujud pelayanan administratif adalah layanan-layanan berbagai perizinan, baik yang bersifat non perizinan maupun perizinan. Salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi

daerah adalah kemampuan pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan kepada publik dengan baik. Pada arti bahwa masyarakat memperoleh pelayanan secara mudah, murah cepat, dan ramah yang pada akhirnya mencapai ukuran kepuasan publik yang dikehendaki. Pelayanan merupakan wujud dari fungsi pemerintah sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan badan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dibidang sektor Perizinan. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan adanya teknologi informasi yang aktual dan memasuki di era globalisasi ini diperlukan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pelayanan perizinan. evaluasi *electronik government (e-government)* untuk sarana penyelenggaraan pelayanan perizinan dan layanan masyarakat. Pemerintah harus mempersiapkan langkah-langkah dalam rangka menghadapi perubahan yang terjadi dari pengembangan dan kemajuan teknologi tersebut.

Webqual 4.0 adalah sebuah metode teknik pengukuran kualitas *website* yang berdasarkan persepsi dari pengguna terakhir. Metode ini yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas suatu sistem. Pada dasarnya *Webqual 4.0* mengukur mutu nya sebuah *web* berdasarkan persepsi dari pengguna atau pengunjung situs. *Website* yang bermutu menurut pengun adalah dapat dilihat dari bagaimana pengguna atau *user* merasa terpuaskan dengan ada nya layanan *website* dan sesuai nya dengan ekspestasi tentang mutu nya layanan informasi yang saat ini dirasakan oleh masyarakat dan tingkat harapan di masa yang akan datang.

Pada evaluasi *e-government* pelayanan perizinan kantor penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sudah berjalan sebagai mana mestinya. Karena masyarakat kabupaten penukal abab lematang ilir (PALI) yang masih kurang mengerti mengenai *e-government* yang ada di Kabupaten

Penukal Abab Lematang Ilir (PALI), (situs web www.DPMPTSP.palikab.go.id). Serta masyarakat masih kurang paham terhadap perkembangan teknologi sehingga untuk sistem *e-government* di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum mendapatkan perhatian dari masyarakat tersebut.

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut, maka penulis bermaksud melakukan penelitian mengenai **“Evaluasi *E-Government* Pada Pelayanan Perizinan Dan Non Usaha Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu bagaimana mengevaluasi *E-government* pada Pelayanan Perizinan Dan Non Usaha Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan utama, maka perlu adanya batasan masalah. Batasan masalah yang ada didalam penelitian ini adalah memfokuskan **Evaluasi *E-Government* Pada Pelayanan Perizinan Dan Non Usaha Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir**.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi *E-Government* Pelayanan Perizinan Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI) apakah selama sistem ini berjalan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna serta dapat memberikan kemudahan kepada pengguna dalam kegiatan

pengolahan data perizinan dan menghasilkan informasi yang berkualitas, serta menganalisis kekuatan dan kelemahan sistem informasi pelayanan perizinan yang sudah digunakan selama ini dengan menggunakan Metode *WEBQUAL 4.0*, selain itu untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh terhadap tingkat profitabilitas selama penggunaan sistem tersebut sehingga dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dapat melakukan tindak lanjut untuk prospek pelayanan perizinan tersebut.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berikut :

1. Dengan adanya sistem *e-government* dapat dipermudah sebagai pelayanan dan mendapatkan pelayanan yang lebih cepat.
2. Menjadikan suatu masukan dan pertimbangan oleh pihak instansi DPMPTS Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir yang mengkaji pelayanan perizinan yang telah digunakan untuk proses operasional.
3. Mampu mengetahui dari kinerja layanan sistem yang berjalan terkait dengan pengelolaan dan kebijakan instansi, sehingga mampu melakukan analisis terhadap sistem yang berjalan saat ini.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai latar belakang rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada bab ini yang berisikan tentang evaluasi sistem yang berjalan dengan menggunakan *WEBQUAL 4.0*, kemudian analisa dengan menggunakan metode perhitungan yang telah ditentukan. Pada bab ini juga berisi teori-teori yang berkaitan dalam proses evaluasi sistem tersebut.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari Evaluasi *E-Government* Pada Pelayanan Perizinan Dan Non Usaha Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian tersebut.