

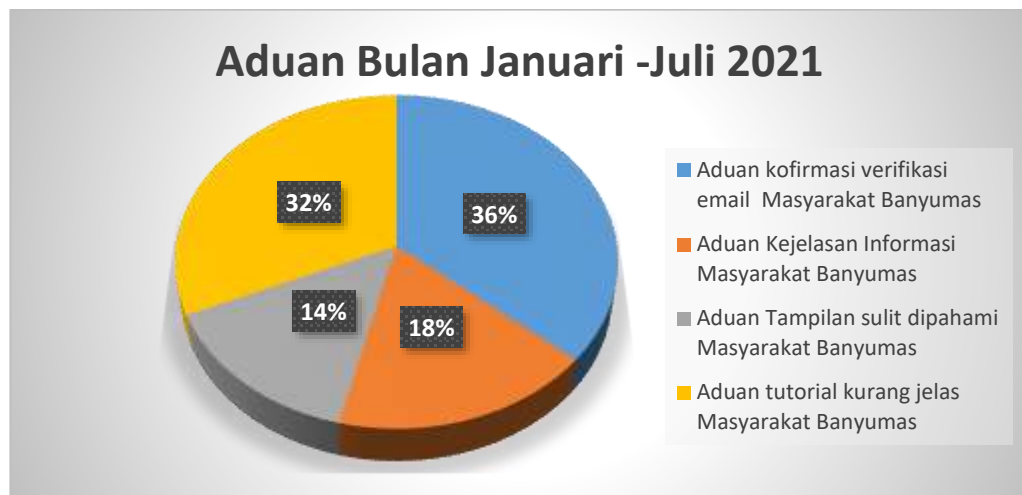
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi informasi di Indonesia, telah sedikit merubah budaya Indonesia dari cara yang tradisional menjadi lebih modern, salah satunya internet dalam kehidupan sehari – hari . Perkembangan internet yang pesat semakin mempermudah akses informasi dalam berbagai bidang salah satunya pemerintahan .Informasi mengenai pemerintahan merupakan salah satu yang dicari oleh para pengguna internet karena sejatinya berkaitan, sehingga menjadi hal yang wajar jika, informasi mengenai pemerintahan banyak dicari. Pemerintah saat ini sudah memanfaatkan teknologi dan internet untuk menyediakan informasi dan layanan kepada masyarakat. *E-government* dalam perkembangannya akan membantu pemerintahan untuk dapat meningkatkan efektivitas layanan yang dapat diakses secara cepat, tepat dan mudah dimanapun tempatnya, dan kapanpun waktunya [1]. Salah satu instansi Pemerintahan yang sudah menerapkan E-government yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Banyumas sebagai salah satu dinas yang berada di Kabupaten Banyumas yang memberikan wadah pelayanan publik kepada masyarakat dengan tujuan untuk membantu masyarakat supaya dimudahkan dalam proses penanaman modal dan perizinan. Salah satu layanan yang diberikan DPMPTSP Banyumas yaitu layanan mengenai perizinan. Saat ini, layanan perizinan sudah semakin mudah dalam pelaksanaannya dengan adanya Website Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Banyumas (SIPAJIMAS) yang dikembangkan oleh DPMPTSP Banyumas beralamat di <https://perizinan.banyumaskab.go.id/> dapat diakses oleh masyarakat. SIPANJIMAS merupakan layanan yang diberikan DPMPTSP Banyumas dengan tujuan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas dengan semakin cepat, tepat, mudah, murah , sederhana, transparan dengan prosedur yang jelas dan dapat dipertanggung jawabkan. Keberadaan SIPANJIMAS diharapkan dapat meminimalisir adanya tindak pidana Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) pada proses perizinan. Menu pelayanan yang

disediakan pada website SIPANJIMAS terdiri dari pendaftaran perizinan, alur perizinan, persyaratan dan regulasi serta ketepatan waktu. Sebelum melakukan pendaftaran perizinan, pengguna dapat terlebih dahulu mengakses fitur alur perizinan untuk mengetahui persyaratan apa saja yang dibutuhkan saat mendaftar perizinan, terhitung sejak 1 Januari 2021 - 31 JULI 2021 terdapat 20.867 pengguna website SIPANJIMAS berdasarkan data periode semester 1, banyaknya pengunjung yang telah melakukan perizinan melalui website ditemukan beberapa kekurangan yang sering di keluhkan masyarakat melalui lapak aduan, berikut merupakan presentase lapak aduan periode Januari - Juli 2021 seperti pada gambar 1.1 dibawah ini :



Gambar 1.1 Presentase Lapak Aduan SIPANJIMAS

Gambar 1.1 Presentase Lapak Aduan SIPANJIMAS

Dari presentase lapak aduan SIPANJIMAS diatas diketahui dari sisi pengguna saat akan melakukan registrasi akun baru, pengguna tidak langsung mendapatkan email registrasi, masih harus menghubungi admin pengaduan untuk melakukan proses registrasi secara manual. Terdapat beberapa fitur website yang sudah tidak dapat diakses, terdapat beberapa file pada fitur manual book tidak dapat ditampilkan. Selain itu dari sisi admin pada fitur SK untuk mencetak data yang melakukan perizinan, ada 11 bidang yang tidak dapat diakses atau masih error, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Diah Rapisari, S.STP, M.Si selaku Kepala Bidang Pengendalian, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal mengharapkan adanya analisis pada kepuasan pengguna

Website SIPANJIMAS. Website SIANJIMAS merupakan layanan utama dari DPMPTSP untuk membantu pengguna dalam melakukan proses perizinan di Banyumas, masih adanya permasalahan yang terdapat pada website tersebut, akan berdampak pada kualitas layanan dan mutu informasi. Jika suatu sistem memiliki kualitas layanan yang bagus, maka akan menambah nilai lebih dari organisasi yang mengembangkan sistem, dan pengguna akan menerima dengan baik sistem informasi tersebut, hal ini dikarenakan suatu pelayanan dapat dinyatakan berhasil apabila penerima pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Ratminto & Winarsih, 2007) [2]. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik juga menyebutkan bahwa kepuasan merupakan salah satu ukuran standar dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar suatu pelayanan publik dapat terwujud, untuk mengetahui apakah sistem informasi yang digunakan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna sebagai pengguna akhir (*end-user*). Kepuasan seorang pengguna sistem informasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut dapat ditemukan dalam model pengukuran tingkat kepuasan pengguna sistem informasi, model tersebut diantaranya adalah metode Technology Acceptance Model (TAM) dan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). Technology Acceptance Model (TAM) diperkenalkan pertama kali pada tahun 1989 oleh Davis. Menurut Davis, TAM adalah teori yang dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna memahami dalam penggunaan teknologi informasi [7]. TAM memiliki beberapa variabel, antara lain: persepsi kemanfaatan (*Perceived of Usefulness*), Kemudahan penggunaan sistem (*Perceived Ease of Used*), dan sikap terhadap penggunaan (*Attitude toward Using*) [8]. Sehingga dari masing-masing variabel menjadikan penggunaan metode TAM sesuai dengan kebutuhan guna mengetahui kepuasan pelanggan mengenai teknologi yang digunakan [9]. End-User Computing Satisfaction (EUCS) diperkenalkan pertama kali oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988 dengan 12 indikator dan skala likert [10]. Menurut (Doll & Torkzadeh, 1988) terdapat lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan

pengguna sistem yaitu Content (isi), Format (bentuk), Accuracy (akurasi), Ease of Use (kemudahan penggunaan), dan Timelines (ketepatan waktu) Model ini merupakan model evaluasi keseluruhan pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman pengguna saat menggunakan sistem informasi. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka akan dilaksanakan penelitian dengan judul “ **Analisis Kepuasan Pengguna website Sistem Informasi Perizinan Banyumas(SIPANJIMAS) menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dan Metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*”**. Model TAM dan *End User Computing Satisfaction (EUCS)* akan digunakan dalam penelitian ini dengan memanfaatkan variabel – variable yang ada di dalamnya untuk dijadikan sebagai faktor yang dapat memberikan pengaruh atau tidak terhadap kepuasan pengguna Website SIPANJIMAS. Harapannya penelitian hasil penelitian ini dapat menjadi saran atau rekomendasi bahan pertimbangan bagi pengelola website, terkait dengan pengembangan website SIPANJIMAS dalam rangka untuk meningkatkan performa pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Banyumas.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan untuk rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Terdapat error pada sinkronisasi registrasi email pengguna dan beberapa fitur tidak dapat dijalankan secara maksimal, sehingga perlu dilakukan analisis kepuasan pengguna website SIPANJIMAS.
2. Informasi dan pelayanan website masih belum sesuai dengan kebutuhan Pengguna, sehingga perlu dilakukan analisis yang sesuai dengan variable – variable pengukuran tingkat kepuasan pengguna diantaranya yaitu variable konten (content), akurasi (accuracy), bentuk (format), ketepatan waktu (timelines), dan kemudahan pengguna dari system (easy of use) pada website SIPANJIMAS.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat disimpulkan untuk pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna *website* SIPANJIMAS?
2. Rekomendasi apa yang dibutuhkan DPMPSTP untuk meningkatkan kepuasan pengguna pada masa mendatang?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka untuk batasan-batasan masalah adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan terhadap pengaruh kualitas layanan *website* SIPANJIMAS terhadap kepuasan pengguna terhadap persepsi pengguna yang pernah melakukan registrasi pada *website* SIPANJJIMAS.
2. Metode yang digunakan metode *TAM dan End User Computing Satisfaction (EUCS)*.
3. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data suvei melalui penyebaran kuisisioner dengan Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin. Analisis data menggunakan bantuan software SPSS dan Smart-PLS.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui besarnya tingkat kepuasan pengguna *website* SIPANJIMAS berdasarkan metode TAM dan EUCS.
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna *website* SIPANJIMAS dimasa mendatang.

1.6 Manfaat Penelitian

Diharapkan dengan adanya penelitian ini hasilnya akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat untuk penulis.
Untuk penulis, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dari penerapan teori yang diperoleh dalam mata kuliah, terhadap penelitian ini.
2. Manfaat untuk pembaca.
Pembaca diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat meyakinkan pembaca untuk melakukan perizinan secara online melalui *website* SIPANJIMAS.
3. Manfaat untuk instansi.

Untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Banyumas, diharapkan dapat membantu instansi untuk mengetahui tingkat kepuasan *website* SIPANJIMAS, sehingga dapat menjadi saran atau rekomendasi bahan pertimbangan bagi pengelola website, terkait dengan pengembangan website SIPANJIMAS dalam rangka untuk meningkatkan performa pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Banyumas.