

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepesatan teknologi membuat masyarakat sangat bergantung dari kebutuhan akan adanya internet, baik kebutuhan dalam segi operasional maupun dalam segi sistem pelayanan pemerintahan. Peran teknologi informasi dalam masyarakat modern tidak dapat dilebih-lebihkan. Perkembangan TI telah membuat kehidupan sehari-hari masyarakat jauh lebih mudah. Penggunaan teknologi informasi tidak hanya digunakan sebatas perorangan namun telah digunakan dalam banyak instansi pemerintah [1].

Kemajuan teknologi telah memberikan sumber informasi dan komunikasi yang amat luas. Salah satu pemanfaatan sebuah teknologi informasi dan komunikasi yang ada pada pemerintahan dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggara pemerintah ialah adanya *E-Government*. Pengembangan *E-Government* diatur dalam Inpres no. 95 tahun 2018 yang berisi tentang SPBE[2]. Dengan adanya instruksi tersebut instansi pemerintahan dapat mengembangkan tata kelola pemerintahan yang efektif serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

E-Government bertujuan untuk membuat layanan pemerintah lebih dekat pada orang-orang yang menggunakan layanan tersebut. Salah satu bentuk penerapan *E-Government* yaitu dengan membangun *website* pelayanan publik. Penggunaan *website* merupakan langkah yang tepat dalam penerapan *E-Government* karena informasi yang terkandung didalamnya lebih mudah diakses bagi penggunaanya. Penggunaan *website* di organisasi publik memegang peran penting dalam hal peningkatan transparansi, akuntabilitas dan partisipasi publik dengan menyediakan informasi yang lebih efektif dan efisien mengenai proses, struktur dan produk pemerintah[3].

Salah satu pemerintahan daerah yang telah mengimplementasikan *E-Government* melalui *website* yaitu Kabupaten Bangkalan. Saat ini ada sejumlah instansi pemerintah di kabupaten Bangkalan yang telah mengembangkan *E-Government* melalui *website*. Hal ini tidak lain hanya untuk mengimplementasikan kebijakan-kebijakan yang telah di terbitkan oleh pemerintah, diantara instansi yang sudah mengembangkan *E-Government* melalui *website* yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). DPMPTSP telah menerapkan sistem informasi secara *online* melalui *website* <https://dpmpptsp.bangkalankab.go.id/>. Fitur sistem informasi *online* pada DPMPTSP Kabupaten Bangkalan menerapkan sistem informasi terkait

profil DPMPTSP Bangkalan, pengumuman resmi, alur pelayanan, syarat pengurusan izin, dasar hukum dan struktur jabatan.

Untuk meningkatkan pelayanan *E-Government* yang maksimal kepada masyarakat melalui *website*, maka diperlukan *feedback* terhadap pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), yaitu dengan melakukan analisis kualitas layanan *website* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) terhadap kepuasan pelanggan. Dengan adanya penilaian dari pengguna layanan *website* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), maka akan diketahui fitur *website* apa saja yang sudah baik atau fitur yang masih memerlukan perbaikan. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan *website* maka perlu dilakukan analisis kualitas layanan [4].

Metode *E-Govqual* dapat dipakai untuk menilai evaluasi kualitas layanan *E-Government*. *E-Govqual* yaitu cara untuk menilai kualitas layanan yang dirancang untuk mengevaluasi kinerja situs *web* yang dilihat dari persepsi akhir. Kemudian untuk menentukan indikator yang telah memenuhi atau tidak memenuhi harapan maka digunakan teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA ialah suatu cara penguraian penilaian dalam memperkirakan kualitas layanan berlandaskan persepsi pengguna akhir. Kemudian hasil dari analisa metode IPA maka perlu dilakukan penentuan prioritas perbaikan yaitu dengan menggunakan metode PGCV. Dari paparan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk menganalisis dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Govqual, Importance Performance Analysis Dan Potential Gain In Customer Value (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangkalan)”**.

1.1.1 Permasalahan

Dalam penjabaran di atas, dapat dirumuskan permasalahan untuk penelitian ini, yaitu “Dengan adanya Perpres No.95 tahun 2018 tentang sistem pemerintah berbasis elektronik. Banyak instansi pemerintahan yang telah mengembangkan *E-Government* melalui *website* dengan sekedar pemenuhan terhadap kebijakan tersebut, namun tidak disertai dengan pemenuhan kualitasnya”.

1.1.2 Metode Usulan

Pendekatan *E-Govqual* digunakan untuk mengukur kualitas layanan menggunakan atribut-atribut yang ada pada enam variabel *E-Govqual*, sedangkan teknik IPA di terapkan untuk menganalisa kualitas layanan dengan mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kesenjangan dari masing-masing atribut. Metode PGCV sebagai penentu prioritas perbaikan dengan mencari nilai ACV dan UDCV.

1.1.3 Pertanyaan Penelitian

Dari permasalahan dan metode yang telah di jelaskan, maka di rumuskan :

- 1) Bagaimana penilaian kualitas layanan *website* DPMPTSP Kabupaten Bangkalan dari persepsi pengguna?
- 2) Atribut apa yang mempengaruhi kualitas layanan *website* DPMPTSP Kabupaten Bangkalan?
- 3) Bagaimana menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan hasil PGCV?

1.1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka penelitian ini bertujuan :

- 1) Mengetahui persepsi pengguna mengenai kualitas layanan pada *website* DPMPTSP Kabupaten Bangkalan.
- 2) Mengetahui atribut apa yang paling berpengaruh terhadap kualitas *website* DPMPTSP di Kabupaten Bangkalan.
- 3) Mengenal atribut-atribut yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan.

1.1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari analisis yang dilaksanakan yaitu sebagai berikut :

- 1) Memudahkan pengelola dalam melakukan pengembangan *website* dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Bangkalan.
- 2) Mengetahui faktor-faktor yang memberikan dampak kualitas layanan *website*.
- 3) Memudahkan pengelola dalam menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan dalam *website* DPMPTSP Kabupaten Bangkalan.

1.1.6 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

- 1) Studi kasus yang digunakan yaitu pada *website* DPMPTSP Kabupaten Bangkalan dengan alamat <https://dpmpstsp.bangkalan.go.id>.
- 2) Penelitian ini akan mengambil responden yang pernah menggunakan layanan *website* DPMPTSP Kabupaten Bangkalan pada 3 bulan terakhir yaitu sebesar 100 responden.
- 3) Kuesioner dibuat dalam bentuk pertanyaan dengan 4 skala *likert*.
- 4) Penelitian hanya menggunakan 4 variabel dengan 19 atribut *E-Govqual*.

- 5) Analisis ini hanya sebatas mengevaluasi layanan dan menilai *website* DPMPTSP Kabupaten Bangkalan tidak membuat *website* baru.

1.2 Metodologi Penulisan Skripsi

Berikut merupakan sistematika penulisan proposal yang di gunakan terdiri dari beberapa bagian, yaitu :

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bagian ini, kita akan membahas latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, ruang lingkup atau batasan masalah, model penelitian , pertanyaan penelitian serta manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan teori – teori yang berkaitan dengan landasan teori, yaitu meliputi analisis, kualitas layanan, *website*, kepuasan pelanggan, *electronic government (E-Government)*, *E-Govqual*, *importance analysis performance (IPA)*, *potential gain in customer value (PGCV)*, *slovin*, uji validitas dan reabilitas, mode perhitungan sampel dan penelitian terkait.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan secara terperinci proses pelaksanaan penelitian, yang terdiri atas penjelasan – penjelasan mengenai pendekatan, prosedur, populasi dan *sample*, *instrument* penelitian, pengumpulan dan pemrosesan data, serta analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai analisis data dan hasilnya. Dalam menganalisis data dilakukan dengan analisis model pengukuran dan struktur model, analisis data *importance analysis performance (IPA)* dan *potential gain in customer value (PGCV)*. Selanjutnya dilakukan diskusi dengan merujuk pada teori sebelumnya, menimbang dan memperhatikan pelaksanaan penelitian secara praktis di lapangan serta rekomendasi bagi pihak Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangkalan.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan dari uraian yang sudah diterangkan pada bab – bab sebelumnya dan saran guna untuk perbaikan untuk *website* Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangkalan.