

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik adalah salah satu tugas negara dan pemerintah yang terpenting karena menyangkut kebutuhan hidup orang banyak. Mulai dari lahirnya seseorang, hidup, sampai prosesi pemakaman, bahkan setelahnya, melibatkan negara dalam bentuk pemberian pelayanan publik. Sebagai salah satu fungsi pemerintahan, pelayanan publik merupakan tolok ukur tingkat keberhasilan kinerja suatu pemerintahan (Mulyawan, 2016). Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009, "pelayanan publik merupakan suatu aktivitas atau seperangkat kegiatan guna memenuhi kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk seluruh warga negara serta masing-masing penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Untuk melaksanakan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat, pemerintah melakukan berbagai hal, satu di antaranya yakni melalui pemanfaatan teknologi guna memudahkan penyampaian pelayanan publik. Pesatnya perkembangan teknologi komunikasi dan informasi berpotensi guna diterapkan sebaik-baiknya pada proses pemerintahan. Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 dikatakan bahwa peningkatan efisiensi, efektifitas, akuntabilitas, dan transparansi dapat dicapai dengan memanfaatkan teknologi dan informasi pada proses pemerintahan (*e-government*).

*E-government* didefinisikan oleh Bank Dunia sebagai penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintahan yang kemudian menunjang

transformasi hubungan institusi pemerintah terhadap warga Negara, pebisnis, serta lembaga pemerintahan lainnya (Ardianto, 2007). Djunaedi (2002) mengungkapkan *e-government* adalah pemakaian teknologi informasi seperti *wide area network*, internet, dan komunikasi bergerak oleh lembaga pemerintahan yang dapat mengubah pola hubungan G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business*), dan G2G (*Inter-Government relationship*). Tujuan dari penggunaan teknologi informasi dalam proses pemerintahan adalah untuk meningkatkan pelayanan pemerintahan terhadap masyarakat, meningkatkan hubungan dengan dunia bisnis, memberdayakan masyarakat dengan adanya kemudahan dalam mengakses informasi, serta menciptakan efisiensi manajemen pemerintahan. Harapannya hasil yang diperoleh bisa dalam bentuk penurunan tingkat korupsi, tingkat kenyamanan yang bertambah, peningkatan pendapatan, hingga terminimalisirnya penggunaan biaya (Djunaedi, 2002).

Dalam rangka mempercepat dan meningkatkan penanaman modal serta berusaha, pemerintah merumuskan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Peraturan ini mengatur proses perizinan usaha menjadi terintegrasi dan satu pintu melalui Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS). OSS merupakan suatu inovasi pelayanan publik yang melalui elektronik dan diciptakan guna mempermudah pendaftaran perizinan usaha di Indonesia dalam satu pintu dan terintegrasi secara nasional. OSS dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSTP) yang ada di setiap jenjang pemerintahan dan mulai berlaku pada tahun 2018. Sistemnya

terintegrasi di seluruh Indonesia dan berjenjang dari yang paling bawah yaitu Kota/Kabupaten, kemudian Provinsi, lalu yang paling pusat. Karena bersifat elektronik dan *online*, pelaku usaha dapat mengakses OSS di manapun secara langsung tanpa perlu datang ke kementerian, lembaga, ataupun pemerintah daerah terkait. Regulasi ini kemudian diikuti dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Koperasi dan UMKM Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Bagi Usaha Mikro dan Kecil. Regulasi ini menjelaskan secara lanjut PP No 24 Tahun 2018 dan menegaskan bahwa Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik juga diberlakukan Usaha Mikro dan Kecil. Perizinan berusaha kemudian diselenggarakan dengan OSS dengan berbasis risiko, hal ini diatur pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko adalah Perizinan Berusaha yang didasarkan pada tingkatan resiko kegiatan usaha atau potensi adanya kerusakan atau kerugian diakibatkan sebuah ancaman atau kombinasi kemungkinan serta akibat bahaya. (Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021). Sehingga mulai Agustus 2021 *website* OSS diperbaharui untuk mengikuti peraturan yang baru.

OSS memiliki tujuan yaitu untuk mempercepat pelaksanaan berusaha sehingga pelaku usaha dapat memulai usaha dengan semakin cepat serta dimudahkan dan dengan tidak melewati birokrasi yang panjang atau sulit untuk mendapatkan perizinan usaha ([bpkm.co.id](http://bpkm.co.id)). Sebelum OSS diterapkan, untuk mengajukan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK), pelaku UMK harus datang langsung ke kantor kecamatan, dan dinas terkait sehingga pelaksanaannya berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang tidak tentu. Bahlil Lahaldia, Menteri Investasi

Republik Indonesia, pada webinar OSS RBA, Kamis (12/8/2021) mengatakan bahwa dulu saat ia menjadi pengusaha, untuk mengurus perizinan di tingkat kabupaten bisa memakan waktu berbulan-bulan. Selain harus antree, mengurus perizinan juga menggunakan uang (Kompas.com, 2021). Pemberian izin usaha kepada Usaha Mikro dan Kecil merupakan hal yang penting, dimuat dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Izin Usaha Mikro dan Kecil pasal 4 bahwa tujuan dari pemberian izin usaha kepada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) adalah agar UMK memperoleh kepastian serta terlindungi pada usahanya di tempat yang sudah ditentukan, memperoleh pendampingan dalam rangka mengembangkan usaha, memperoleh kemudahan khususnya pada akses pembiayaan ke lembaga baik bank maupun non bank, serta dimudahkan dalam pemberdayaan dari pemerintah, baik daerah atau pusat, serta instansi lainnya.

Di Indonesia, jumlah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) pada 2019 berjumlah 64 juta. Jumlah tersebut merupakan 99,9 persen dari total semua usaha yang sedang berjalan di Indonesia (liputan 6.com, 2020).

**Tabel 1.1**  
**Data Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Indonesia 2019**

No	Indikator	Satuan	Tahun 2019	
			Jumlah	Pangsa (%)
1	2	3	4	5
1	Unit Usaha (A+B)	(Unit)	65.471.134	
	A. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)	(Unit)	65.465.497	99,99

	- Usaha Mikro (UM)	(Unit)	64.601.352	98,67
	- Usaha Kecil (UK)	(Unit)	798.679	1,22
	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>
	- Usaha Menengah(UM)	(Unit)	65.465	0,10
	<b>B. Usaha Besar (UB)</b>	<b>(Unit)</b>	<b>5.637</b>	<b>0,01</b>
<b>2</b>	<b>Tenaga Kerja (A+B)</b>	<b>(Orang)</b>	<b>123.368.672</b>	
	<b>A. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)</b>	<b>(Orang)</b>	<b>119.562.843</b>	<b>96,92</b>
	- Usaha Mikro (UMi)	(Orang)	109.842.384	89,04
	- Usaha Kecil (UK)	(Orang)	5.930.317	4,81
	- Usaha Menengah(UM)	(Orang)	3.790.142	3,07
	<b>B. Usaha Besar (UB)</b>	<b>(Orang)</b>	<b>3.805.829</b>	<b>3,08</b>
<b>3</b>	<b>PDB atas dasar Harga Berlaku (A+B)</b>	<b>(Rp. Miliar)</b>	<b>15.832.535,4</b>	
	<b>A. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)</b>	<b>(Rp. Miliar)</b>	<b>9.580.762,7</b>	<b>60,51</b>
	- Usaha Mikro (UMi)	(Rp. Miliar)	5.913.246,7	37,35
	- Usaha Kecil (UK)	(Rp. Miliar)	1.508.970,1	9,53
	- Usaha Menengah(UM)	(Rp. Miliar)	2.158.545,8	13,63
	<b>B. Usaha Besar (UB)</b>	<b>(Rp. Miliar)</b>	<b>6.251.772,7</b>	<b>39,49</b>
<b>4</b>	<b>PDB Atas Dasar Harga Konstan</b>	<b>(Rp. Miliar)</b>	<b>12.309.904,8</b>	

	<b>2000 (A+B)</b>			
	<b>A. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)</b>	<b>(Rp. Miliar)</b>	<b>7.034.146,7</b>	<b>57,14</b>
	- Usaha Mikro (UMi)	(Rp. Miliar)	3.701.368,0	30,07
	- Usaha Kecil (UK)	(Rp. Miliar)	1.536.961,1	12,49
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>
	- Usaha Menengah(UM)	(Rp. Miliar)	1.795.817,7	14,59
	<b>B. Usaha Besar (UB)</b>	<b>(Rp. Miliar)</b>	<b>5.275.758,1</b>	<b>42,86</b>

Sumber : <https://www.kemempukm.go.id/data-umkm> (diakses 10 Oktober 2021)

Dapat dilihat dari tabel di atas, lebih dari 99% usaha di Indonesia adalah UMK. Dengan jumlah yang sebesar itu, UMK dapat menyerap 93,85% tenaga kerja sehingga dapat dikatakan bahwa UMK punya peranan pokok untuk meminimalisir jumlah pengangguran di Indonesia. Peran penting UMKM yang lain juga disebutkan oleh Kementerian Koperasi dan UMKM yaitu sebagai penolong rakyat khususnya menengah kebawah dari kemiskinan, sebagai sarana guna meningkatkan pendapatan masyarakat kecil, serta menambah pendapatan devisa negara (kemempukm.go.id, 2020).

Kota Semarang adalah salah satu kota yang cocok untuk membangun usaha karena memiliki berbagai fasilitas yang menunjang seperti fasilitas pelabuhan, perbelanjaan, bisnis, dan pariwisata ([semarangkota.go.id](http://semarangkota.go.id)). Berbagai faktor tersebut membuat Kota Semarang terus berkembang menjadi tempat yang ideal untuk bisnis dan kawasan wisata. Tercatat sampai tahun 2021 terdapat 22.242 Usaha Mikro dan Kecil yang ada di Kota Semarang dengan berbagai jenis bidang usaha seperti olahan pangan, jamu, *handycraft*, dan produk lainnya ([data.semarangkota.go.id](http://data.semarangkota.go.id)). Sebelum

OSS diciptakan, pada tahun 2016 pemerintah Kota Semarang menciptakan aplikasi Ijus Melon (Izin Usaha Mikro Melalui Online) untuk mempermudah serta mempercepat perizinan UMK di kota tersebut dan memberikan akses pada UMK untuk mendapatkan pelatihan dan pinjaman modal. Aplikasi tersebut juga langsung terhubung kepada server Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang sehingga dapat diketahui secara *real* dan valid atas izin usaha yang dikeluarkan oleh kecamatan. Ijus Melon dinilai berhasil terbukti dari prestasi yang diraih, salah satunya penghargaan sebagai salah satu dari 40 inovasi terbaik di Indonesia pada tahun 2017 (Purnamasari, 2018).

Setelah adanya peraturan yang baru, pelayanan perizinan usaha UMK yang sebelumnya dilaksanakan menggunakan aplikasi iJus Melon di Kota Semarang digantikan menggunakan OSS. Sebagai penunjang pelaksanaan perizinan UMK yang dilakukan melalui OSS, DPMPTSP Kota Semarang menyediakan pelayanan pendampingan untuk pelaku usaha yang mengalami kendala dalam pengajuan perizinan melalui OSS. Sebagai penunjang pelaksanaan OSS sebagai pelayanan perizinan, DPMPTSP Kota Semarang menyediakan layanan pendampingan untuk membantu pelaku usaha yang kesulitan dalam mengajukan perizinan usahanya melalui OSS.

Penelitian tentang perizinan UMK melalui OSS di Kota Semarang sebelumnya telah dilakukan oleh Sintya Farah dengan judul "*Inovasi Sistem Perizinan Usaha Mikro dan Kecil Melalui OSS (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang.*" Dalam penelitiannya disebutkan bahwa pelaksanaan inovasi OSS

sebagai sistem pelayanan perizinan UMK di Kota Semarang didukung oleh faktor kepemimpinan di DPMPTSP yang dapat mendorong staf yang bekerja guna segera merealisasikan inovasi perizinan melalui online OSS dan adanya faktor teknologi OSS yang dapat memangkas birokrasi yang berbelit karena perizinan OSS dapat diakses secara online tanpa perlu datang ke kantor DPMPTSP Kota Semarang.

Pelayanan publik adalah sebuah kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan rakyat oleh instansi pemerintahan, sehingga penilaian pelaksanaannya bukan sekedar ditinjau dari salah satu sisi penyedia layanannya, namun penting pula dalam menilai dari persepsi masyarakat karena masyarakatlah yang menjadi sasaran atau penerima dari pelayanan publik tersebut (Mulyawan, 2016). Hal dari pelaksanaan pelayanan publik yang dapat dinilai oleh masyarakat adalah kualitas dari pelaksanaan pelayanan publik tersebut.

*E-Govqual* merupakan teori yang digunakan untuk mengukur kualitas website e-government dalam melaksanakan pelayanan publik. Teori ini mengukur empat dimensi yaitu *efficiency* (efisiensi) atau kemudahan dan kelengkapan informasi pada e-government, *reliability* (keandalan) atau ketepatan pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan melalui *e-government*, *citizen support* (bantuan untuk masyarakat) atau ketersediaan bantuan untuk masyarakat, dan *trust* (kepercayaan) atau tingkat kepercayaan masyarakat atau penerima layanan bahwa *website e-government* aman dari gangguan dan mampu melindungi informasi pribadi penerima layanan Papadomichelaki dan Mentzas (2012). Roso, dkk (2019) melakukan penelitian yang berjudul "*Analisis Kualitas Layanan E-Government pada Website Pemerintah Kabupaten Malang dengan Dimensi E-Govqual dan*

*Importance Performance Analysis*". Penelitian ini membandingkan antara persepsi pengguna dan ekspektasi pengguna mengenai layanan publik melalui *e-government* dengan dimensi *efficiency* (efisiensi), *reliability* (keandalan), *citizen support* (bantuan untuk masyarakat), dan *trust* (kepercayaan). Dikemukakan dalam penelitian tersebut bahwa masih ada gap sebesar -0,521 sehingga layanan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Terdapat 8 atribut yang perlu dijasikan prioritas utama untuk diperbaiki yaitu kesediaan *website (site availability)*, kelancaran pelayanan (*service successful*), pelayanan tepat waktu (*perform service in time*), kecepatan akses website (*site fast download*), ketanggapan *customer service (help desk interest)*, kecepatan jawaban *customer service (help desk prompt reply)*, pengetahuan *customer service (help desk knowledge)*, dan kepercayaan pada *customer service (help desk trust)*.

Penjelasan di atas merupakan alasan yang melatar belakangi penulis untuk melaksanakan penelitian terhadap pelaksanaan *Online Single Submission* sebagai pelayanan perizinan Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang dari sisi pelayanan menurut pandangan dari pelaku Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang yang kemudian dituangkan dalam penelitian berjudul ***“Pelaksanaan OSS sebagai Pelayanan Perizinan Usaha Mikro dan Kecil Berbasis Elektronik di Kota Semarang.”***

Penelitian ini akan mengangkat tentang pelaksanaan OSS dalam memenuhi kepentingan atau harapan dari Pelaku Usaha Mikro dan Kecil atas pelayanan perizinan Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang menggunakan teori *E-Govqual* dengan dimensi yaitu *efficiency* (efisiensi), *reliability* (keandalan), *citizen support*

(bantuan untuk masyarakat), dan *trust* (kepercayaan). Dari keempat dimensi tersebut akan dicari gap antara kinerja OSS dan kepentingan dari Pelaku Usaha Mikro dan Kecil, dan dari gap tersebut akan dianalisis yang menjadi kendala dan prioritas untuk ditingkatkan kinerjanya *menggunakan Importance Performance Analysis*.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Bagaimana pelaksanaan OSS sebagai pelayanan perizinan Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang dilihat dari sisi pelayanan jasa menurut Pelaku Usaha Mikro dan Kecil?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis pelaksanaan OSS sebagai pelayanan perizinan Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang yaitu dari sisi pelayanan jasa menurut Pelaku Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang.

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi penulis dan juga bagi pembaca. Lebih dari itu penulis juga berharap bahwa penelitian ini dapat menambah daftar keilmuan pada ilmu pemerintahan mengenai penerapan *e-government* pada pelayanan publik dan penyediaan pelayanan publik yang mampu memenuhi kepentingan dari penerima layanan, serta menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

#### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

Secara praktis penelitian berikut harapannya dapat menyediakan gambaran pelaksanaan OSS sebagai pelayanan perizinan UMK di Kota Semarang menurut penggunaannya yaitu Pelaku Usaha Mikro dan Kecil serta memberikan kontribusi berupa masukan kepada Pemerintah untuk meningkatkan pelayanan perizinan UMK melalui OSS menjadi lebih baik.

#### **1.5. Kerangka Teori**

##### **1.5.1. Penelitian Terdahulu**

Penelitian mengenai *Online Single Submission* di Kota Semarang pernah ditulis oleh Sintya Farah dan Retno Sunu Astuti (2020) dengan judul “*Inovasi Sistem Perizinan Usaha Mikro dan Kecil Melalui OSS (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang.*” Menurut penelitian Sintya Farah, inovasi OSS sebagai sistem pelayanan perizinan UMK di Kota Semarang dalam pelaksanaannya didukung oleh faktor kepemimpinan di DPMPTSP Kota Semarang yang dapat mendorong serta memotivasi staf yang bekerja guna merealisasikan inovasi OSS dengan segera. Ditambah lagi hal tersebut didukung dengan adanya faktor teknologi *Online Single Submission* yang dapat memangkas birokrasi yang berbelit. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan milik penulis yaitu pada bagian topik penelitian yaitu *Online Single Submission* dan tempat penelitiannya yaitu di Kota Semarang, perbedaannya adalah penelitian Sintya Farah menggunakan pendekatan kualitatif yang meneliti dari sudut pandang penyelenggaraan OSS oleh pemerintah yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang, sedangkan penulis akan

menulis mengenai pelaksanaan *Online Single Submission* dari sudut pandang masyarakat sarannya yaitu pelaku UMK di Kota Semarang dengan pendekatan kuantitatif.

Hendarta et al (2019) melakukan penelitian yang berjudul "Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Pelayanan (SIP) menggunakan metode *E-Govqual* (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)". Penelitian ini membandingkan antara persepsi pengguna dan ekspektasi pengguna mengenai layanan publik melalui *e-government*. Dimensi yang diukur antara lain adalah efisiensi (*efficiency*), keandalan (*reliability*), bantuan masyarakat (*citizen support*), dan kepercayaan (*trust*). Penelitian ini menjelaskan bahwa atribut pelayanan melalui *e-government* yang paling penting bagi pengguna SIP Dispendukcapil Kab. Jember adalah *search engine*, *secure username-password*, *browser compatibility*, dan *help desk interest* kemudian dijelaskan pula bahwa prioritas utama yang harus ditingkatkan dari layanan melalui *e-government* adalah *citizen support* dengan nilai 0.739, selanjutnya *trust* yang nilainya 0.67, *reliability* bernilai 0.739, serta *efficiency* dengan nilai 0.587. Penelitian Hendarta et al memiliki kesamaan dengan penelitian penulis yaitu pada bagian penggunaan pendekatan kuantitatif dengan teori *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA), sedangkan perbedaannya adalah penelitian Hendrata et al memiliki objek penelitian yaitu Sistem Informasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sedangkan penelitian penulis memiliki objek penelitian yaitu *Online Single Submission* sebagai pelayanan perizinan Usaha Mikro dan Kecil.

Penelitian lain yang ditulis oleh Nia Kurniawati dan Romi Rahmadani yang memiliki judul “*Analisis Kebijakan Penerapan e-government melalui Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG)*” mengemukakan bahwa penerapan *e-government* menemui hambatan yaitu tidak terdapat norma yang membahas serta mengatur terkait teknis dengan runtut dan jelas, tindakan dari aparatur dan setiap SKPD yang belum sadar akan pengolahan melalui SIMPEG, minimnya aparatur dalam penganalisisan, perencanaan serta perancangan dalam pengaplikasian SIMPEG, pemakaian SIMPEG melalui komputer penggunaannya belum optimal sebab masih kurangnya aparatur dalam menggunakan jaringan komputer (Kurniawati dan Rahmadani, 2011). Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis yaitu meneliti mengenai pelaksanaan *e-government*. Penelitian Nia Kurniawati dan Romi Rahmadani dengan penelitian penulis adalah penelitian Nia Kurniawati memiliki objek penelitian yaitu Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG), sementara penelitian penulis memiliki objek penelitian yaitu *Online Single Submission*.

## **1.5.2. Landasan Teori**

### **1.5.2.1. Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dalam Rahman Mulyawan (2006) adalah segala bentuk aktivitas pelayanan umum yang dilakukan oleh Lembaga Pemerintahan baik Pusat maupun Daerah, serta di area BUMN/BUMD. Pelayanan tersebut dapat berbentuk barang/dan atau jasa, bisa pada kegiatan pemenuhan keperluan rakyat ataupun guna melaksanakan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Rahman Mulyawan mengatakan

pelayanan publik bisa disimpulkan sebagai penyediaan layanan atas kebutuhan masyarakat atau organisasi yang memiliki atau berkepentingan, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan dan dilaksanakan sesuai aturan pokok yang ditentukan (Mulyawan, 2016).

Berdasarkan hasil pelayanannya, pelayanan publik bisa diklasifikasikan ke dalam beberapa kelompok yakni pelayanan administratif, kelompok pelayanan barang, dan kelompok pelayanan jasa (Mulyawan, 2016).

1. **Kelompok Pelayanan Administratif.** Produk yang dihasilkan dari pelayanan administratif adalah dokumen resmi seperti KTP, Buku Nikah, dan Ijin Usaha..
2. **Kelompok Pelayanan Barang.** Produk yang dihasilkan berupa barang atau sarana yang dipergunakan masyarakat seperti jaringan telepon, listrik, dan air bersih.
3. **Kelompok Pelayanan Jasa.** Produk yang dihasilkan berupa jasa yang diperlukan oleh masyarakat, seperti pendidikan, pemeliharaan kesehatan, dan transportasi.

Dalam bukunya, Kurniawan (2016) menjelaskan bahwa ada empat hal pokok dalam proses pelayanan publik yakni:

1. **Penyedia layanan,** yakni pihak yang menyediakan sebuah layanan tertentu terhadap penggunanya bisa dalam bentuk barang atau jasa.
2. **Penerima layanan,** yakni pengguna yang mendapatkan banyak layanan dari pihak pemberi pelayanan.

3. **Jenis layanan**, yakni suatu layanan yang disediakan oleh pihaknya terhadap pihak penerima.
4. **Kepuasan pelanggan**, penyedia layanan dalam melayani diharuskan untuk merujuk terhadap sasaran pokok pelayanan yakni kepuasan pelanggan. Hal yang demikian dikatakan penting untuk diperhatikan sebab tingkat kepuasan yang didapatkan pelanggan umumnya memiliki keterkaitan erat dengan standar kualitas pelayanan yang pelanggan dapat. (Kurniawan, 2016).

#### 1.5.2.2. Transformasi Pelayanan Publik

Denhardt dan Denhardt (2003) mengemukakan bahwa *Old Public Administration* (OPA) sudah digantikan oleh NPM (*New Public Management*) serta kemudian NPM perlu digantikan oleh NPS (*New Public Service*). Denhardt dan Denhardt menggambarkan *Old Public Administration* memiliki karakteristik yang kaku yaitu membatasi keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik, OPA kemudian digantikan dengan NPM (*New Public Management*) yang memiliki karakteristik yaitu lebih berorientasi pada kepentingan masyarakat, mengubah fungsi pemerintah dari “*rowing*” menjadi “*steering*” atau hanya sebagai pengarah, memasukkan karakteristik swasta ke dalamnya dan pelayanan publik dilaksanakan oleh pihak ketiga. Denhardt dan Denhardt kemudian mencetuskan paradigma baru yaitu NPS (*New Public Service*).

Menurut tulisannya yang berjudul "*The New Public Service: Serving Rather Than Steering*", dengan fungsi pemerintah sebagai *steering*, pemerintah memiliki kekuatan yang lebih besar untuk menentukan tujuan dan bagaimana cara

mencapainya padahal seharusnya pemerintah adalah milik masyarakat dan masyarakat ada di garis terdepan. Dengan begitu fungsi pemerintah dalam menjalankan pelayanan publik adalah membangun institusi publik yang berintegritas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Denhardt dan Denhardt (2006) mengungkapkan prinsip-prinsip utama pada *New Public Service* yaitu:

1. ***Serve Citizens, not Customer.*** Kepentingan publik sebagai *result* dari persetujuan nilai bersama dan kepentingan perorangan dengan demikian pelayan publik bukan sekedar merespon permintaan “pelanggan” namun juga membangun hubungan kepercayaan dan kerjasama dengan serta antar masyarakat.
2. ***Seek the public interest.*** Pelayan publik hendaknya aktif berperan dalam menyongsong kepentingan umum. Bertujuan untuk terciptanya kepentingan dan tanggung jawab bersama dan tidak untuk sekedar mencari penyelesaian paling tepat oleh pilihan perorangan.
3. ***Value Citizens over Entrepreneurship.*** Kemajuan pelayanan publik merupakan hasil dari komitmen pelayan publik dan masyarakat untuk memberikan kontribusi, bukan manajer entrepreneur yang berperilaku seakan uang publik merupakan uang pribadinya.
4. ***Think strategically, Act Democratically.*** Peraturan dan program yang mencukupi kebutuhan publik dapat dilakukan dengan optimal serta efisien dengan kerja sama dan metode kolaborasi.

5. ***Recognize that Accountability Is Not Simple.*** Pelayan publik hendaknya bisa lebih memperhatikan undang-undang, hukum konstitusi, nilai komunitas, norma politik, standar profesional, serta kepentingan umum.
6. ***Serve Rather Than Steer.*** Pelayan publik perlu menerapkan kepemimpinan yang didasarkan pada nilai kebersamaan guna mendorong masyarakat mengartikulasikan serta memenuhi kepentingannya dibandingkan dengan hanya mencoba mengontrol atau menuntun mereka ke tujuan baru.
7. ***Value People. Not Just Productivity.*** Instansi publik serta hubungannya dapat berjalan dengan sukses dalam waktu yang lama jika dioperasikan dengan metode kerjasama dan kepemimpinan bersama yang menghormati seluruh individu.

### **1.5.2.3. Sistem Informasi *Electronic Government***

Sistem Informasi berdasarkan O'Brien (2005) yakni kolaborasi dari manusia, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi, serta sumber daya data yang menghimpun, mengolah, dan menyajikan informasi pada suatu perkumpulan. Berdasarkan Bodnar dan Hopwood (1998) sistem informasi merupakan pemanfaatan teknologi komputer dalam organisasi yang memiliki tujuan yaitu menyajikan informasi kepada *users*. Sebuah sistem informasi berbasis komputer merupakan serangkaian perangkat (*hardware* dan *software*) komputer yang diciptakan dengan tujuan mengelola data untuk dijadikan suatu informasi yang bermanfaat.

*E-government* didefinisikan oleh Bank Dunia sebagai penerapan teknologi informasi oleh lembaga pemerintahan yang bisa menunjang perubahan interaksi

pemerintah dengan rakyat, pelaku usaha, hingga lembaga pemerintahan lainnya. Pemerintah Federal AS mendefinisikan *e-government* sebagai penyediaan layanan dan penyampaian informasi pemerintahan dengan menggunakan internet atau perangkat digital lainnya (Andrianto, 2007). *E-government* juga bisa diartikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh instansi pemerintah guna kemudahan pemberian pelayanan dan informasi untuk khalayak, bisnis, dan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan. Umumnya terdapat empat model pengembangan *e-government* (Siau and Long, 2004) yaitu:

1. ***Government to Customer (G2C)***. Jenis pengembangan *e-government* ini ditujukan guna meningkatkan kepuasan dalam pelayanan kepada masyarakat dan memperbaiki hubungan pemerintah dan masyarakat, misalnya *website* pemerintah kota, *website* pengaduan permasalahan kota, dan *website* pembayaran pajak.
2. ***Government to Business (G2B)***. Jika G2C berhubungan dengan masyarakat, maka G2B berhubungan dengan bisnis. G2B merupakan pengembangan *e-government* yang ditujukan guna memberikan layanan terhadap pebisnis dan meningkatkan hubungannya dengan pemerintah, misalnya *website* perizinan usaha dan *website* pemberdayaan Usaha Mikro dan Kecil (UMKM).
3. ***Government to Government (G2G)*** merupakan salah satu upaya pengembangan *e-government* yang bertujuan guna menjadi sarana berbagi informasi, dan meningkatkan hubungan serta kerjasama antar instansi pemerintah.

**4. Government to Employee (G2E).** Pengembangan *e-government Government to Employee* memiliki tujuan dalam menumbuhkan tingkat efisiensi serta efektivitas administrasi pemerintahan bagi pegawai pemerintah misalnya sistem informasi kepegawaian. (Jonar, 2017).

Penerapan teknologi di pemerintahan ini mempunyai tujuan untuk peningkatan kualitas layanan kepada warga, meningkatkan interaksi dengan dunia usaha, memberdayakan rakyat dengan akses informasi, atau efisiensi manajemen pemerintahan. Hasil yang dikehendaki ialah bisa dalam bentuk penurunan tingkat korupsi, peningkatan kenyamanan dan penghasilan, hingga penghematan dana (Djunaedi, 2002).

Rusli (2004) dalam Holle (2011) menjelaskan konsep dasar dari *e-government* yakni bagaimana pemerintah menyediakan pelayanan dengan sarana elektronik (*e-service*), contohnya dengan *internet*, jaringan seluler dan komputer, hingga multimedia. Penataan proses pelayanan publik dan sistem manajemen informasi serta pengoptimalan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi juga dilakukan sehubungan dengan berkembangnya *e-government* (Holle, 2011). Pengertian lain diungkapkan oleh Forman, *e-government* merupakan penerapan teknologi digital dalam aktivitas pemerintahan yang ditujukan guna menambah efektivitas, efisiensi hingga penyaluran pelayanan (Forman, 2005).

Menurut Gartner Group, dalam pengimplementasian *e-government* terdapat empat tahapan model kematangan yaitu:

**1. Presensi,** dalam model ini Teknologi Informasi dan Komunikasi dimanfaatkan oleh pemerintah untuk penyediaan informasi dasar

keperintahan seperti program-program pemerinta dan informasi persyaratan perizinan kepada masyarakat, bisnis, dan instansi pemerintah lain.

2. **Interaktif**, dalam model ini *e-government* memungkinkan hubungan dua arah antara pemerintah dengan masyarakat sehingga bukan hanya pemerintah yang bisa memberikan informasi kepada masyarakat, namun masyarakat juga bisa memberikan *feedback* kepada pemerintah yaitu dapat berupa kritik, informasi, sanggahan maupun keluhan melalui *online*.
3. **Transaktif**, dalam model ini *e-government* memudahkan dilakukannya pelayanan publik serta layanan transaksional seperti *website* pembayaran pajak, listrik, air dan lain sebagainya.
4. **Transformatif**, dalam model ini *e-government* bisa memungkinkan adanya interaksi yang lebih bermanfaat untuk masyarakat dan pemerintah, mampu memberikan pelayanan yang lebih berorientasi pada kepentingan masyarakat, pemerintahan yang lebih responsif, sehingga nantinya dapat menumbuhkan tingkat kepercayaan masyarakat (Danik & Purwaningsih, 2017).

Tujuan dari *e-government* salah satunya adalah membuat pemerintah dan kebijakannya lebih efisien dengan penyediaan pelayanan publik yang semakin tanggap, mudah diakses, serta memungkinkan publik untuk menggunakan pelayanan dengan lebih personal dan hemat. Peningkatan efisiensi akan memperkuat kualitas dari pelayanan serta meningkatkan interaksi antara pemerintah dengan rakyatnya atau bisnis dengan demikian mampu memperkuat

demokrasi dengan mengurangi jarak antara pemerintahan dan masyarakat (Verdegem and Verleye, 2009)

Berdasarkan jurnal yang ditulis oleh Al-Nidawi, dkk (2018), penggunaan dari *e-government* dapat memberikan keuntungan yaitu penyampaian informasi dan pengetahuan, memberikan pelayanan yang lebih mudah diakses dan murah kepada masyarakat dan bisnis sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, menguatkan interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan bisnis, meningkatkan efektivitas dan produktivitas pemerintah, meningkatkan transparansi, menurunkan tingkat korupsi, meningkatkan kualitas manajemen pemerintah, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat pada pemerintah (Al-Nidawi *et al.*, 2018).

#### **1.5.2.4. Teori Implementasi**

Implementasi diambil dari bahasa inggris yakni *to implement* yang artinya alat atau perlengkapan. Subarsono (2009) menjelaskan bahwa implementasi adalah penggunaan sarana atau alat untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan mencapai hasil yang diinginkan. Presman dan Wildavsky menjelaskan bahwa implementasi yaitu penyediaan sarana untuk pelaksanaan hal-hal yang dapat menghasilkan sesuatu yang sifatnya praktis. Wahab memaparkan bahwa implementasi merupakan perilaku seseorang atau pejabat-pejabat kelompok pemerintah atau swasta yang bertujuan untuk mencapai sasaran yang sudah diputuskan pada kebijakan (Subarsono, 2009). Ada tiga teori pendekatan pada *study* implementasi yaitu :

##### **1. Model Rasional (*Top-Down*)**

Perhatian utama model *Top-Down* adalah kemampuan pembuat kebijakan untuk merumuskan tujuan kebijakan dengan tegas dan kemampuan untuk mengontrol tahapan implementasi (Pulzl dan Treib, 2007). Awal mula model ini adalah adanya anggapan bahwa pengimplementasian kebijakan diawali dengan ketetapan yang ditetapkan oleh pemerintahan pusat. Menurut teori *Top-Down* hubungan sebab akibat antara kebijakan dan hasil adalah hubungan langsung. Teori ini mengabaikan dampak yang disebabkan oleh *implementers* dari kebijakan. Peneliti yang menggunakan teori *Top-Down* meyakini bahwa kebijakan merupakan input dan implementasi adalah faktor output. (Parsons, 1995)

Presman dan Wildavsky menekankan hubungan langsung antara tujuan kebijakan dengan implementasinya. Menurut mereka implementasi menggambarkan stabilisasi prosedur birokrasi yang memadai guna memastikan kebijakan dapat dilaksanakan seakurat mungkin. Pihak yang melaksanakan implementasi harus memiliki sumber daya yang memadai serta harus memiliki sistem pembagian tanggungjawab yang jelas dan kontrol hirarkis untuk mengawasi jalannya implementasi (Presman dan Wildavsky, 1973).

Van Meter dan Van Horn berfokus pada studi apakah hasil implementasi akan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan dalam kebijakan. Sedikit berbeda dengan model *top-down* peneliti yang lain, mereka menganggap selain kapasitas organisasi dan kontrol hirarkis, perpanjangan dari perubahan kebijakan dan kesepakatan bersama antara aktor implementasi juga merupakan

sesuatu yang dapat membentuk hubungan antara kebijakan dan hasil (Van Meter dan Van Horn, 1975)

## **2. Model Pendekatan *Bottom-Up***

Teori *Bottom-Up* memandang birokrat lokal merupakan pemeran pokok pada penyaluran kebijakan dan memahami implementasi yang menjadi tahap negosiasi pada hubungan dari pelaksana. Teori *Bottom-Up* memulai studi dari *bottom* dengan meneliti hubungan dari pemeran-pemeran yang berperan pada penyampaian kebijakan. Teori ini tidak setuju dengan gagasan bahwa kebijakan dirumuskan oleh level pusat dan *implementers* harus menjalankan hal tersebut sesuai mungkin. Teori *Bottom-Up* percaya bahwa kemungkinan untuk membuat kebijakan pada level penyampai kebijakan (birokrat level bawah) merupakan faktor yang menguntungkan sebab birokrat lokal cenderung lebih dekat pada permasalahan yang nyata daripada perumus kebijakan pusat (Pulzl dan Treib, 2007).

Lipsky (1971, 1980) mengemukakan bahwa analisis kebijakan harus meninjau pula pada hubungan langsung antara birokrat lokal (*street-level bureaucrats*) dengan masyarakat. Lipsky juga memperlihatkan bahwa kebijakan yang dibuat di tingkat bawah (*street-level*) menciptakan pelaksanaan kebijakan yang memungkinkan pekerja publik untuk mengatasi permasalahan yang ditemui sehari-hari dalam bekerja. Hal yang demikian mengindikasikan bahwa pendekatan berikut tidak berhasil dalam mempertimbangkan bahwa rantai komando hirarkis serta sasaran kebijakan yang telah dibuat sebaik-

baiknya tidak cukup untuk menjamin implementasi yang sukses (Pulzl dan Treib, 2007).

Perhatian utama dari Elmore (1980) dalam melakukan studi implementasi adalah daripada berasumsi bahwa pembuat kebijakan mengontrol implementasi dengan efektif, konsep miliknya yaitu “*backward mapping*” mengusulkan bahwa analisis implementasi harus dimulai dari permasalahan yang spesifik dari kebijakan kemudian mengamati tindakan dari birokrat lokal untuk mengatasinya ( Pulzl dan Treib, 2007).

### **3. Teori Gabungan (*Hybrid Theories*)**

Teori gabungan mencoba untuk mengatasi pemisahan dari pendekatan-pendekatan sebelumnya melalui menggabungkan elemen dari *Top-Down*, *Bottom-Up*, dan model teori lainnya. Elmore (1985) berpendapat bahwa kesuksesan sebuah program adalah hasil dari kesatuan dari kedua elemen yaitu *Forward-Mapping (top-down)* dan *Backward Mapping (Bottom-Up)*. Pihak perumus kebijakan perlu mengawalinya dengan mempertimbangkan unsur kebijakan serta sumber daya yang cukup untuk mengubah kebijakan (*Forward Mapping*) dan perlu untuk dilakukan analisis struktur dorongan dari *implementers* serta kelompok target (Pulzl dan Treib, 2007)

Mazmanian, Sabatier (1986) berpendapat bahwa analisis implementasi dimulai dari permasalahan kebijakan dan dilanjutkan dengan rekonstruksi strategi dari pemeran yang cocok dan terkait guna menuntaskan permasalahan. Hal tersebut berfokus pada kontribusi dari *policy learning* dan mengidentifikasi

pentingnya situasi sosial dan ekonomi yang asing yang kemungkinan dapat mempengaruhi perumusan kebijakan (Pulzl dan Treib, 2007).

#### **1.5.2.5. Implementasi *E-government* pada Pelayanan Publik**

Berdasarkan hasil kajian dari Harvard JFK School of Government dalam rangka penerapan konsep-konsep digitalisasi untuk sektor publik, perlu terdapat tiga unsur sukses yang wajib diperhatikan dengan benar. Unsur-unsur tersebut yakni dukungan, kapasitas, dan nilai (Indrajit dan Eko, 2002).

**1. Dukungan (*Support*).** Dalam hal ini merupakan dukungan dari pemerintah yang terletak di strata paling tinggi. Tanpa adanya dukungan, mustahil *e-government* dapat berjalan dengan baik. Bentuk dari dukungan tersebut yakni di bawah ini:

- a. Terdapat kesepakatan bahwa *e-government* masuk ke dalam prioritas tinggi karena merupakan satu di antara kunci suksesnya sebuah bangsa atau pemerintah daerah guna meraih visi misinya.
- b. Pengalokasian SDM, biaya, energi, waktu, informasi, dan sumber daya lain yang sekiranya diperlukan untuk membangun konsep *e-government* di setiap tatanan pemerintahan dengan semangat lintas sektoral
- c. Dibangunnya beragam infrastruktur dan superstruktur yang dapat mendukung pengembangan *e-government*. Contoh dari hal ini adalah adanya regulasi yang jelas mengatur *e-government*.
- d. Tersosialisasikannya konsep *e-government* dengan menyeluruh, berkelanjutan, konsisten, serta merata terhadap semua birokrat hingga rakyat.

2. **Kapasitas (*Capacity*)**. adalah kemampuan pemerintah dalam mewujudkan *e-government*. Ada 3 hal minimal yang perlu dikuasai oleh pemerintah berkaitan dengan elemen berikut yakni:
  - a. Adanya sumber daya yang memadai guna pelaksanaan beragam tindakan *e-government*.
  - b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai untuk melaksanakan *e-government*.
  - c. Ketersediaan SDM yang kompeten dan punya *skill* yang diperlukan supaya pengaplikasian *e-government* bisa sesuai dengan faedah yang ingin diperoleh.
3. **Nilai (*Value*)** berarti implementasi *e-government* memberikan keuntungan pada pihak yang bersangkutan lebih khususnya masyarakat sebagai pengguna *e-government* atau penerima layanan.

#### 1.5.2.6. **Kualitas Pelayanan Publik melalui *E-government***

Dale (2003) mengungkapkan bahwa kualitas merupakan tingkatan yang memperlihatkan seperangkat ciri yang melekat pada suatu barang atau jasa dan memenuhi ukuran tertentu (Mulyawan, 2016). Berdasarkan *American Society for Quality Control*, kualitas yakni keseluruhan bentuk dan karakteristik barang atau jasa yang menggambarkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang terlihat maupun yang tersembunyi. (Mulyawan, 2016). W. Edwards Deming memaparkan bahwa kualitas merupakan perbaikan yang berkelanjutan (*continuous improvement*) (Mulyawan, 2016).

Albrecht dan Zemke mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah hasil interaksi atas beragam aspek. Aspek-aspek tersebut adalah sistem pelayanan, pihak penyedia layanan, strategi pelayanan dan konsumen. Sistem yang mempunyai serta mengaplikasikan prosedur pelayanan yang sesuai disertai dengan mekanisme pengontrolan yang pasti dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang baik (Mulyawan, 2016). Pelayanan berkualitas kesulitan untuk dicapai apabila penyedia layanan tidak kompeten karena tidak mengetahui bagaimana cara menyampaikan layanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan ditentukan oleh beberapa dimensi yang menggambarkan kompetensi penyedia layanan yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang kemudian disebut *Servqual* (Mulyawan, 2016).

1. **Tangible (bukti langsung)**, adalah kemampuan pemberi layanan publik untuk menunjukkan bukti nyata pemberian pelayanan berupa rupa nyata, sarana hingga prasarana, serta kondisi lingkungan dimana dilaksanakan pelayanan. Bukti fisik tersebut meliputi fasilitas fisik seperti ruangan, teknologi atau peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelayanan, serta penampilan dari petugas pemberi layanan (Mulyawan, 2016).
2. **Reliability (keandalan)**, adalah kesesuaian, keakuratan, dan keandalan pemberi layanan publik dalam menyampaikan layanan yang dijanjikan sehingga sesuai dengan harapan pelanggan. Maksud dari kesesuaian tersebut pada ekspektasi konsumen adalah kualitas dan cara kerja yang disiplin, teliti dengan minim kesalahan, tindakan peduli, tanggap, dan keakuratan yang tinggi (Mulyawan, 2016).

3. **Responsiveness (daya tanggap)**, yakni hasrat pihak pemberi layanan dalam membantu serta melayani dengan tanggap (*responsive*) dan sesuai serta menyalurkan informasi dengan tepat (Mulyawan, 2016)
4. **Assurance (jaminan)**, kemampuan pemberi layanan dalam menumbuhkan rasa percaya atau jaminan penerima layanan, kemampuan tersebut diukur dengan melihat unsur komunikasi, keamanan, sopan santun, kompetensi, dan kredibilitas pegawai pemberi layanan. (Mulyawan, 2016)
5. **Empathy (empati)**, yakni kemampuan pihak pemberi layanan dalam menyediakan empati terhadap masing-masing penerima layanan secara pribadi sesuai dengan apa yang mereka butuhkan serta waktu operasi yang nyaman bagi pelanggan (Mulyawan, 2016).

Kualitas pelayanan dilihat berdasarkan persepsi penerima layanan karena mereka adalah pihak yang memerlukan pelayanan dan merasakan pelayanan yang diberikan. Jika pelayanan yang didapatkan tepat berdasarkan apa yang diinginkan dengan demikian kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dan memuaskan, dan berlaku sebaliknya (Mulyawan, 2016).

Model Servqual juga dapat digunakan untuk menghitung kesenjangan atau gap antara keinginan atau ekspektasi serta pandangan dari penerima dan penyedia layanan. Menurut Zeithaml et. Al (1990) Adapun 5 kesenjangan yang berpengaruh pada ketidakberhasilan penyampaian layanan di antaranya (Mulyawan, 2016):

1. **Gap between consumer expectation and management perception**, yaitu kesenjangan antara ekspektasi penerima layanan dan penyedia layanan. Gap

ini dapat terjadi karena penyedia layanan tidak mengetahui apa yang dibutuhkan oleh penerima layanan.

2. ***Gap between management perception and service quality specification***, yaitu kesenjangan persepsi penyedia layanan dengan spesifikasi kualitas layanan. Kesenjangan ini bisa terjadi karena penyedia layanan tahu ekspektasi penerima layanan namun tidak memiliki kemampuan untuk memenuhinya.
3. ***Gap between service quality specification and service delivery***, yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas layanan dengan penyampaiannya. Kesenjangan ini bisa terjadi karena penyedia layanan tidak mampu untuk menyalurkan jasanya dengan memuaskan pada *customer*.
4. ***Gap between service delivery and external communications***, yaitu kesenjangan penyampaian layanan dengan komunikasi eksternal. Kesenjangan ini bisa disebabkan karena pemberian layanan tidak berdasarkan pada janji yang diberikan.
5. ***Gap between perceived service and expected service***, yakni kesenjangan layanan yang didapatkan oleh penerima layanan dengan layanan yang diekspektasikan oleh penerima layanan.

Papadomichelaki dan Mentzas (2012) mengungkapkan bahwa terdapat perbedaan antara *e-service* dengan *traditional service*. Perbedaan ini dapat ditinjau dari hal-hal di bawah ini:

1. **Ketidakhadiran staf.** Dalam *e-service* atau pelayanan melalui sistem informasi elektronik tidak ada kontak langsung (kontak fisik) antara

pegawai penyedia layanan dengan penerima layanan atau yang bisa disebut dengan pengguna, sedangkan pada *traditional service* pegawai penyedia layanan melayani penerima layanan secara langsung tatap muka.

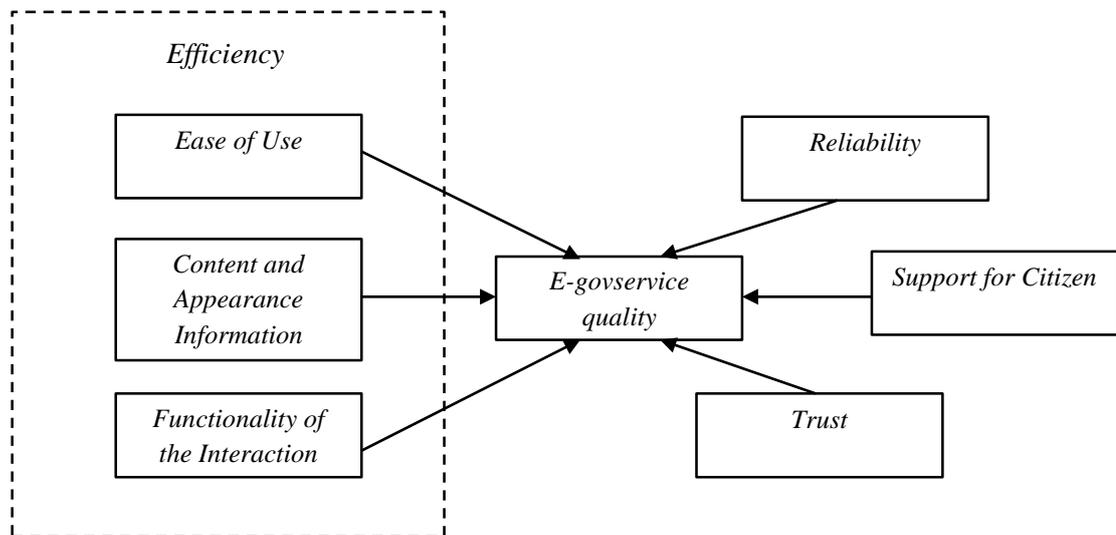
2. **Tidak adanya unsur yang bersifat *tangible* (fisik).** Dalam *e-service*, proses pelayanan dilaksanakan pada dunia maya yang sifatnya *intangible* melalui media elektronik yaitu *website* atau aplikasi.
3. **Melakukan secara mandiri.** Dalam hal *e-service*, pengguna melakukan transaksi serta mengontrol prosesnya sendiri dengan cara pengisian formulir secara mandiri (*self-service*).

Perbedaan antara pelayanan yang dilakukan secara tradisional dengan pelayanan publik melalui *e-government* menjadi alasan Papadomichelaki dan Mentzas (2012) berpendapat bahwa *Servqual* tidak dapat digunakan untuk mengukur kualitas *e-service* dan kemudian mengembangkan model untuk mengukur kualitas layanan melalui *e-government* yang dinamakan *E-Govqual*. Model tersebut bisa mengembangkan kemampuan instansi pemerintahan guna mencari tahu kebutuhan serta mengajak masyarakat untuk menggunakan pelayanan dengan optimal (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

Pendekatan kualitas *e-service* berfokus pada kualitas pelayanan itu sendiri saat penerima layanan atau pengguna *e-government* menerima layanan dari *website* pelayanan. Pendekatan ini berorientasi pengguna karena dimotivasi oleh kebutuhan pengguna. Dimensi dari pendekatan ini berhubungan dengan pelayanan yang disampaikan (*availability, usability, security* dari sebuah pelayanan) dan input dari

penerima layanan berupa prioritas atau kebutuhan dari penerima layanan (Papadomichelaki and Mentzas, 2012).

Xenia Papadomichelaki dan Gregoris Mentzas (2012) mengusulkan enam dimensi untuk mengukur kualitas dari pelayanan publik secara elektronik atau *e-service* yaitu *reliability* (keandalan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), *content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi), *functionality of the interaction environment* (fungsionalitas lingkungan interaksi), *citizen support* (bantuan untuk masyarakat), dan *trust* (kepercayaan). Setelah dilakukan pengujian, enam dimensi tersebut direduksi dan melebur tiga dimensi yaitu *ease of use*, *functionality of the interaction environment*, dan *content and appearance of information* menjadi satu dimensi baru yaitu *efficiency* sehingga menjadi model pengukuran *E-Govqual* yang terdiri dari empat dimensi yaitu *reliability* (keandalan), *efficiency* (efisiensi) yang memuat *ease of use*, *functionality of the interaction environment*, dan *content and appearance of information*, *citizen support* (bantuan untuk masyarakat), dan *trust* (kepercayaan). Dimensi dari pengukuran kualitas pelayanan publik melalui *e-government* dapat dilihat pada Gambar 1.1.



**Gambar 1.1. E-Govqual : Conceptual model for e-gov service quality.**  
(Papadomichelaki and Mentzas, 2012)

Masing-masing dimensi dijelaskan sebagai berikut :

### 1. *Efficiency* (Efisiensi)

Efisiensi dalam *E-Govqual* adalah kemudahan dalam penggunaan *website* dan kualitas dari informasi yang disediakan oleh *website* tersebut. Efisiensi mencakup *ease of use* (kemudahan penggunaan), *support in completing form* (dukungan untuk mengisi form), dan *content and appearance of information* (isi dan tampilan dari informasi).

- a. *Ease of use*, didefinisikan sebagai sejauh mana kemudahan sebuah *e-government* (*website* atau aplikasi) untuk berinteraksi dengan pengguna. *Set up link* pada *search engine* besar dan *url* yang mudah diingat dapat memudahkan pengguna untuk mencari *website*, navigasi internal dan struktur *website* yang konsisten sehingga pengguna dapat mengkustomisasi dan mencari apa yang dia butuhkan dalam *website*. *Tools* dalam navigasi adalah menu, *search bar*, *directories*, *buttons*, *subject trees*, *image maps*, dan warna. Selain itu adanya personalisasi informasi yaitu seberapa mudah

situs dapat disesuaikan oleh pengguna misalnya dalam segi bahasa, kemampuan kustomisasi sehingga sistem mengenali pengguna dan menampilkan tampilan *website* sesuai dengan pengaturan terakhir yang dipakai pengguna.

- b. *Functionality of the interaction.*** Dalam *e-services*, terkadang tidak ada kontak langsung dengan pegawai pemberi layanan dan pengguna harus secara mandiri mengakses pelayanan publik tersebut. Untuk berhubungan dengan pemberi layanan dan mengumpulkan data pengguna untuk kebutuhan pemberi layanan, *e-government* menggunakan formulir. *Functionality of the interaction* atau *Support in completing forms* memungkinkan sistem untuk mengingat informasi yang sebelumnya dimasukkan oleh pengguna, kemampuan untuk sistem mengisi bagian tertentu sebagai hasil dari penghitungan internal dari bagian lain yang sebelumnya diisi, dan kemampuan sistem untuk memberikan pilihan alternatif tentang apa yang mereka ingin lakukan dengan informasi yang sudah dimasukkan (*submit, print, save, dll.*)
- c. *Content and appearance of information.*** Dalam mengakses pelayanan publik melalui *e-government*, pengguna juga memerlukan informasi yang relevan dengan pelayanan yang disediakan pada *website* pelayanan publik. Hal ini diperlukan karena pengguna mengakses pelayanan publik secara mandiri sehingga diperlukan informasi seperti persyaratan, tutorial, atau panduan lain untuk melengkapi formulir pelayanan publik. Kualitas dari informasi mencakup kelengkapan, keringkasan, dan relevansi dari

informasi dengan pelayanan publik yang disediakan, serta kemudahan informasi untuk dipahami karena dalam dokumen pemerintahan banyak terminologi yang kurang umum digunakan dan terlalu formal.

Indikator untuk mengukur *efficiency* adalah struktur *website e-government* yang jelas dan mudah diikuti (*clear structure*), efektivitas dari mesin pencari milik *website e-government* tersebut (*search engine*), seberapa baik peta dari *website e-government* ditata (*site map*), seberapa baik *website e-government* dapat dikustomisasi sesuai kebutuhan pengguna (*customization*), detail informasi yang sesuai dan relevan (*info detail*), informasi yang disediakan up to date (*info up to date*), dan informasi yang lengkap untuk melengkapi formulir yang disediakan oleh *website e-government* (*form help information*).

## **2. Reliability (Keandalan)**

*Reliability* didefinisikan sebagai keyakinan pengguna pada *e-government* mengenai kemampuannya untuk memberikan layanan dengan benar dan tepat waktu. *Reliability* mengacu pada kemampuan *e-government* untuk menyediakan layanan yang dijanjikan secara tepat, konsisten, akurat, serta di waktu yang tepat. *Reliability* juga mencakup fungsi teknis yang benar yaitu *accessibility* dan *availability*. *Accessibility* digunakan untuk mendeskripsikan seberapa mudah sebuah sistem untuk diakses oleh berbagai tipe dari pengguna. *Availability* mengacu pada seberapa besar sistem mengalami penurunan atau interupsi pada pelayanannya pada pengguna sebagai konsekuensi dari kegagalan dari satu atau lebih bagian dari sistem. Atribut dari *reliability* adalah *website e-government* tersedia dan dapat diakses kapanpun masyarakat

membutuhkannya (*site availability*), kecepatan halaman *website e-government* untuk diunduh (*site fast download*), kecepatan dalam mengakses formulir dari *website e-government* (*form fast download*), kemampuan *website e-government* untuk memberikan layanan dengan sukses tanpa error (*service successful*), pelayanan yang diberikan *website e-government* tepat waktu (*perform service in time*), dan kemampuan *website* untuk diakses melalui *browser* apapun (*browser compatibility*).

### **3. Citizen Support (Bantuan untuk Masyarakat)**

Maksud dari bantuan untuk masyarakat adalah memungkinkan masyarakat atau pengguna untuk mendapatkan bantuan jika dibutuhkan. Bantuan ini disediakan oleh organisasi untuk membantu pengguna dalam mengisi informasi atau pada saat transaksi. Bantuan dapat berupa *user friendly guidelines*, *help pages*, dan *frequently asked questions* serta adanya komunikasi yang bisa disesuaikan, ketersediaan informasi kontak yang bisa dihubungi melalui *email*, telepon, atau surat sehingga dapat memberikan bantuan secara personal.

Apabila ada interaksi antara pengguna dengan pegawai pemberi layanan maka kemampuan pegawai untuk menjawab apa yang ditanyakan oleh pengguna, pengetahuan pegawai, kesopanan pegawai, kemampuan pegawai untuk menarik kepercayaan dan keyakinan pengguna, serta pemecahan masalah juga menjadi pertimbangan untuk mengukur *citizen support*. Selain itu juga kemampuan untuk melacak *progress* dan status dari transaksi juga dipertimbangkan. Indikator untuk mengukur *citizen support* adalah pegawai penyedia layanan tanggap terhadap permasalahan pengguna (*help desk*

*interest*), pegawai penyedia layanan memberikan jawaban dengan cepat (*help desk prompt reply*), pengetahuan pegawai pemberi layanan untuk menjawab pertanyaan pengguna (*help desk knowledge*) dan kemampuan pegawai pemberi pelayanan dapat dipercaya oleh pengguna (*help desk trust*).

#### **4. Trust (Kepercayaan)**

Kepercayaan dalam *E-Govqual* memiliki maksud yaitu tingkat kepercayaan masyarakat atau penerima layanan bahwa *website e-government* aman dari gangguan dan mampu melindungi informasi pribadi penerima layanan. Perlindungan privasi mencakup melindungi informasi pribadi, tidak memberikan informasi pribadi pada pihak lain, melindungi anonimitas, aman dalam menyimpan data, dan meminta persetujuan pengguna saat akan menggunakan data (Papadomichelaki & Mentzas, 2001). Indikator yang digunakan untuk mengukur *trust* adalah tingkat keamanan pembuatan password dan username (*secure username-password*), banyaknya data pribadi yang digunakan untuk autentifikasi dalam *e-government* (*personal data minimum provision*), apakah data yang disediakan oleh pengguna disimpan dengan aman (*data provided safety*), dan data yang disediakan oleh pengguna tidak disalahgunakan (*data provided use*).

*E-Govqual* mengukur gap atau kesenjangan antara kinerja dari pelayanan publik melalui elektronik dengan ekspektasi pengguna atas kinerja pelayanan publik melalui elektronik atau yang bisa disebut dengan atribut yang dianggap penting dan dibutuhkan oleh pengguna. Rumus untuk menghitung tingkat kesenjangan dapat dilihat pada rumus 1.1

$$\text{Tingkat kesenjangan (Gap)} = \bar{X}_{\text{kinerja}} - \bar{X}_{\text{kepentingan}} \dots\dots(1.1)$$

Keterangan :

- $\bar{X}_{\text{kinerja}}$  = Rata-rata nilai kinerja  
 $\bar{X}_{\text{kepentingan}}$  = Rata-rata nilai kepentingan

Dasar penilaian untuk menentukan hasil analisis *E-Govqual* adalah:

- a. Apabila tingkat Gap nilainya (+) atau  $> 0$ , mengindikasikan layanan tersebut telah tepat berdasarkan ekspektasi pengguna
- b. Apabila tingkat Gap nilainya (-) atau  $< 0$ , mengindikasikan pelayanan tersebut belum berdasarkan apa yang diharapkan pengguna.

#### **1.5.2.7. Hambatan Implementasi Pelayanan Publik melalui *E-government***

Menurut Herry Abdul Azis (2008), masalah pokok dari aplikasi *e-government* ada 3 yaitu kepemimpinan, infrastruktur, dan budaya.

##### **1. Kepemimpinan**

Implementasi dari pelayanan publik sangat bergantung pada komitmen kepala daerah tempat *e-government* tersebut diimplementasikan. Kendala implementasi *e-government* yang bersumber dari faktor kepemimpinan yang diakibatkan karena terdapatnya perselisihan antara kebijakan pemerintahan pusat dengan daerah, peraturan yang dinilai belum menunjang, dan pemanfaatan anggaran yang tidak sesuai, dengan pembakuan sistem yang masih abu-abu.

##### **2. Budaya**

Selain dari komitmen kepala daerah, implementasi *e-government* juga bergantung pada budaya birokrasi. Adanya kendala implementasi *e-*

*government* yang berasal dari faktor budaya disebabkan oleh minimnya kesadaran serta apresiasi atas pentingnya *e-government*, ketakutan bahwa jabatannya akan tergantikan oleh *e-government*, dan integrasi database antar lembaga negara.

### **3. Infrastruktur**

Sebagai kegiatan berbasis elektronik tentunya implementasi *e-government* sangat bergantung pada infrastruktur yang ada. Adanya kendala implementasi *e-government* yang berasal dari faktor infrastruktur disebabkan oleh adanya kesenjangan digital, infrastruktur yang kurang memadai, serta minimnya sistem pelayanan.

#### **1.6. Definisi Konsep**

Maksud dari konseptual yakni sebuah definisi dalam bentuk konsep serta mengandung makna yang masih sangat abstrak meskipun secara intuitifnya dapat dipahami artinya (Azwar, 2007). Ada empat dimensi yang akan diukur pada penelitian ini yaitu *efficiency* (efisiensi), *reliability* (keandalan), *citizen support* (bantuan untuk masyarakat), dan *trust* (kepercayaan)

##### **1.6.1. *Efficiency* (Efisiensi)**

Efisiensi adalah dimensi yang mengukur kemudahan dalam penggunaan *website* (*ease of use*), fungsionalitas dari interaksi, serta isi dan *display* informasi atau kualitas informasi yang disediakan oleh *website e-government*. Atribut atau indikator dari efisiensi adalah kemudahan proses pelayanan (*clear structure*), penataan peta (*site map*), kesesuaian fitur dengan kebutuhan (*customization*),

informasi yang sesuai (detail info), kebaruan informasi (info up to date), dan informasi petunjuk melengkapi formulir (form help information).

### **1.6.2. Reliability (Keandalan)**

Keandalan adalah dimensi yang mengukur kemampuan *website e-government* untuk memberikan layanan dengan benar dan tepat waktu. Atribut atau indikator dari keandalan adalah kesediaan website (site availability), kecepatan akses website (site fast download), kecepatan akses formulir (form fast download), kelancaran pelayanan (service successful), pelayanan yang tepat waktu (perform in time), kesesuaian browser (browser compatibility).

### **1.6.3. Citizen Support (Bantuan untuk Masyarakat)**

Dimensi bantuan untuk masyarakat adalah dimensi yang mengukur kemampuan *website e-government* untuk memungkinkan masyarakat atau pengguna untuk mendapatkan bantuan dari lembaga penyedia layanan jika dibutuhkan. Atribut atau indikator dari bantuan untuk masyarakat adalah ketanggapan *customer service* (help desk interest), kecepatan jawaban *customer service* (help desk prompt reply).

### **1.6.4. Trust (Kepercayaan)**

Dimensi kepercayaan mengukur tingkat kepercayaan masyarakat atau penerima layanan bahwa *website e-government* aman dari gangguan dan mampu melindungi informasi pribadi penerima layanan. Atribut atau indikator dari kepercayaan adalah keamanan proses mendapatkan password dan username, penggunaan data seperlunya (data provided minimum provision), data disimpan dengan aman (data provided safety), data tidak disalahgunakan (data provided use).

## **1.7. Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan suatu pengertian yang disusun sesuai dengan ciri yang bisa diobservasi dari sebuah variabel atau mengartikan suatu konsep variabel terhadap instrumen pengukuran (Kurniawan and Puspitaningtyas, 2016). *Online Single Submission* merupakan pelayanan publik perizinan UMK berbasis sistem informasi berbentuk *website* yang melibatkan teknologi dalam pemberian layanannya. OSS memungkinkan pengguna untuk mengajukan perizinan usaha secara mandiri dimanapun dan kapanpun dengan demikian pada penyampaian layanannya pengguna tidak berinteraksi secara langsung dengan pemberi layanan, namun melalui *website* atau sistem informasi.

Tujuan dari pelaksanaan pelayanan publik yakni guna mencapai kepuasan masyarakat yang menjadi penerima layanan, serta dapat memberikan keuntungan kepada pengguna. Kepuasan masyarakat tersebut dapat tercapai dengan kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pihak pemberi layanan. Kualitas pelayanan sangat berkaitan dengan ketersediaan sumber daya seperti adanya sarana dan prasarana, kemampuan SDM pemberi layanan, serta responsivitasnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik, serta kemudahan untuk mengakses pelayanan publik tersebut.

Implementasi adalah penyediaan dan penggunaan sarana untuk melaksanakan suatu yang memberikan hasil yang bersifat praktis. *Website* OSS adalah sarana yang disediakan dan digunakan pemerintah dan pelaku UMK (pengguna) dalam pelayanan perizinan UMK di Kota Semarang. Peneliti bermaksud untuk menganalisis pelaksanaan OSS sebagai pelayanan perizinan Usaha Mikro dan Kecil dari sisi pelayanan jasa menurut pengguna. Hal yang dapat

dirasakan pengguna dari sebuah pelaksanaan pelayanan publik adalah kualitas dari pelayanan publik tersebut. Untuk mengukurnya, penulis menggunakan model *E-Govqual*. *E-Govqual* merupakan model pengukuran kualitas pelayanan publik melalui *e-government* yang berfokus pada persepsi pengguna akan pelayanan yang diberikan setelah mengakses pelayanan publik melalui *e-government*. Model *E-Govqual* mengukur dimensi *reliability* (keandalan), *efficiency* (efisiensi), *citizen support* (bantuan untuk masyarakat), dan *trust* (kepercayaan). Model *E-Govqual* digunakan karena seluruh dimensinya dinilai dapat mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan OSS sebagai pelayanan perizinan UMK di Kota Semarang dari segi pelayanan jasa menurut pelaku UMK. Mereka dapat menilai pelaksanaan OSS sebagai perizinan UMK dari segi pelayanan yang didapatkan oleh mereka sebagai pengguna *website* OSS. Indikator yang digunakan peneliti bisa ditinjau dalam tabel 1.2.

**Tabel 1.2**  
**Indikator Kualitas Pelayanan Publik melalui *E-government***

<b>Dimensi (1)</b>	<b>Atribut (2)</b>	<b>Keterangan (3)</b>	<b>Kode Pernyataan (4)</b>
<i>Efficiency</i>	<i>1. Cleas Structure</i>	Kemudahan proses pelayanan melalui <i>website e-government</i> .	IE1, PE1
	<i>2. Site Map</i>	Seberapa baik penataan peta dari <i>website e-government</i> .	IE2, PE2
	<i>3. Search Engine</i>	Efektivitas dari mesin pencari milik <i>website e-government</i> tersebut.	IE3, PE3
	<i>4. Customization.</i>	Seberapa baik <i>website e-government</i> dapat	IE4, PE4

		dikustomisasi sesuai kebutuhan pengguna.	
	5. <i>Info detail.</i>	Detail informasi yang sesuai dan relevan dengan pelayanan publik yang disediakan.	IE5, PE5
	6. <i>Info Up to Date</i>	Informasi yang disediakan <i>up to date.</i>	IE6, PE6
	7. <i>Form help information.</i>	Informasi untuk membantu melengkapi formulir disediakan dengan lengkap oleh <i>website e-government</i>	IE7, PE7
<i>Reliability.</i>	1. <i>Site availability.</i>	<i>Website e-government</i> tersedia dan dapat - diakses kapanpun masyarakat membutuhkannya.	IR1, PR1
	2. <i>Form fast download.</i>	Kecepatan dalam mengunduh formulir dari <i>website e-government.</i>	IR3, PR3
	3. <i>Service successful.</i>	Kemampuan <i>website e-government</i> untuk memberikan layanan dengan sukses tanpa halangan.	IR4, PR4
	4. <i>Perform service in time.</i>	Pelayanan yang diberikan <i>website e-government</i> tepat waktu.	IR5, PR5
	5. <i>Browser Compatibility.</i>	Kemampuan <i>website</i> untuk diakses melalui <i>browser</i> apapun.	IR6, PR6
<i>Citizen Support</i>	1. <i>Help desk interest.</i>	Ketanggapan pegawai pemberi layanan dalam menjawab pertanyaan pengguna	IC1, PC1
	2. <i>Help desk prompt reply.</i>	Kecepatan pegawai pemberi layanan dalam menjawab pertanyaan pengguna	IC2, PC2

	3. <i>Help desk knowledge.</i>	Pengetahuan pegawai pemberi layanan untuk menjawab pertanyaan pengguna.	IC3, PC3
	4. <i>Help desk trust.</i>	Kemampuan pegawai pemberi pelayanan menarik kepercayaan pengguna.	IC5, PC5
<i>Trust</i>	1. <i>Secure username-password.</i>	Tingkat keamanan pembuatan username dan password dalam <i>website e-government.</i>	IT1, PT1
	2. <i>Provided Data Provision</i>	Penggunaan Data Seperlunya	IT2, IP2
	3. <i>Data provided safety.</i>	Keamanan penyimpanan data yang disediakan oleh pengguna disimpan.	IT3, PT3
	4. <i>Data provided use.</i>	Data yang disediakan oleh pengguna tidak disalahgunakan.	IT4, PT4

Sumber : Papadomichelaki & Mentzas (2012)

Indikator tersebut selanjutnya akan dipakai menjadi patokan dalam merumuskan pertanyaan yang akan dibagikan kepada pelaku UMK di Kota Semarang untuk menilai bagaimana pelaksanaan OSS sebagai perizinan UMK di Kota Semarang. Kuesioner akan menanyakan tentang ekspektasi pengguna dan persepsi pengguna mengenai variabel dari pelayanan perizinan Usaha Mikro dan Kecil melalui OSS di Kota Semarang. Ekspektasi pengguna menunjukkan seberapa pentingnya indikator yang ditanyakan dalam proses pelayanan publik melalui *e-government*, sedangkan persepsi pengguna akan menunjukkan kinerja dari pemberi layanan. Setelah itu dianalisis gap antara ekspektasi atau kepentingan pengguna

dengan persepsi akan kinerja dari *website* OSS sebagai pelayanan perizinan Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang.

Peneliti kemudian akan menganalisis data tersebut dengan menerapkan *Importance Performance Analysis* guna melihat atribut apa saja yang harus dijadikan prioritas menurut kepentingan pengguna agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna atas pelayanan perizinan Usaha Mikro dan Kecil melalui OSS. Atribut tersebut akan dibagi menjadi empat kelompok yaitu *High Importance-Low Performance* (Kuadran A), *High Importance-High Performance* (Kuadran B), *Low Importance-High Performance* (Kuadran C), dan *Low Importance-Low Performance* (Kuadran D), Atribut yang masuk ke dalam *High Importance-Low Performance* (Kuadran A) akan dianggap sebagai hal yang menghambat pelaksanaan kualitas pelayanan publik melalui *e-government* karena pemberi pelayanan tidak dapat memenuhi harapan dari penerima layanan atau pengguna dan akan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya.

## **1.8. Metode Penelitian**

### **1.8.1. Tipe Penelitian**

Penelitian berikut merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Metode penelitian kuantitatif bisa didefinisikan sebagai metode penelitian yang dilandaskan berdasar filsafat positivisme, dipakai guna mengkaji terhadap suatu populasi atau sampel khusus, pengumpulan data memakai instrumen penelitian, analisis datanya sifatnya kuantitatif atau statistik, bertujuan dalam melakukan pengujian hipotesis yang sudah ditentukan (Sugiyono, 2013). Tipe penelitian berikut ditujukan guna

menggambarkan data atau fakta tertentu di lapangan (UNDIP, 2020). Penelitian deskriptif bertujuan guna melihat nilai suatu variabel independen tana membandingkan atau menghubungkan antar variabel (Kurniawan and Puspitaningtyas, 2016). Tipe penelitian kuantitatif deskriptif digunakan sebab mampu menerangkan serta menjawab rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana pelaksanaan *Online Single Submission* sebagai pelayanan perizinan Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang dari sisi pelayanan menurut pengguna.

## **1.8.2. Populasi dan Sampel**

### **1.8.2.1. Populasi**

Populasi yakni kumpulan yang meliputi objek atau subjek yang memiliki ciri tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti guna dikaji hingga ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Pada penelitian berikut, peneliti bermaksud untuk meneliti Pelaksanaan OSS sebagai Pelayanan Perizinan Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang sehingga akan meneliti populasi dengan karakteristik yaitu:

- a. Pelaku Usaha Mikro dan Kecil.
- b. Berdomisili di Kota Semarang.
- c. Pernah menggunakan OSS (RBA) untuk mengajukan perizinan usaha (NIB).

Penulis memilih untuk mengambil populasi mulai dari OSS RBA yang dilaksanakan mulai tanggal 2 Agustus tahun 2021-11 Agustus 2022 (saat data diambil) karena terdapat perbedaan dengan *website* OSS sebelumnya pada bagian formulir yang harus diisi, prosedur, dan penataan *website*. OSS RBA juga merupakan *website* yang dipakai sampai sekarang. Sehingga populasi dari

penelitian ini adalah Pelaku Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang yang telah menggunakan OSS RBA yaitu 13.424 orang (sumber : Data OSS diakses melalui DPMPTSP Kota Semarang).

### 1.8.2.2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan ciri yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel diambil apabila populasi berjumlah banyak dan peneliti memiliki keterbatasan seperti dana, tenaga, dan waktu sehingga tidak dapat meneliti populasi secara keseluruhan. (Sugiyono, 2013). Penghitungan sampel akan menggunakan formula Slovin dengan rumus yaitu:

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

Dengan        n        = Jumlah sampel  
                  N        = Total populasi  
                  e        = *Error margin/margin of error*

Peneliti akan menghitung sampel dengan *margin of error* sebesar 10% atau *confidence level* 90%. Dengan begitu, penghitungan jumlah sampel yang dipakai adalah sebagai berikut

$$\begin{aligned} n &= 13.424 / (1 + 13.424 \times 0,1^2) \\ &= 13.424 / 134,25 \\ &= 99,99 \text{ atau dibulatkan menjadi } 100 \text{ orang} \end{aligned}$$

Dengan demikian sampel yang akan digunakan pada penelitian berikut adalah sejumlah 100 orang.

### 1.8.3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling yang diterapkan pada penelitian ini yakni *probability sampling*, pengambilan sampel yang berdasarkan pada konsep seleksi secara random serta

masing-masing anggota populasi berpeluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel, lebih lanjutnya teknik yang diterapkan yakni *simple random sampling* yaitu teknik sampling yang memilih anggota sampel dengan random dan tidak memperhatikan golongan yang terdapat pada populasi tersebut (Sugiyono, 2013). Kuesioner melalui *google form* disebarakan melalui Grup *WhatsApp* Gerai Kopimi di tingkat kecamatan dan tingkat Kota Semarang, mengirimkan secara langsung kuesioner melalui nomor telepon Pelaku Usaha Mikro dan Kecil, dan menyebarkan kuesioner berbentuk *hard copy* di beberapa acara UMK yang terdapat di kecamatan di Kota Semarang.

#### **1.8.4. Jenis dan Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, yang artinya data yang dikumpulkan untuk penelitian ini adalah data berupa angka (Kurniawan and Puspitaningtyas, 2016).

##### **1.8.4.1. Data Primer**

Data Primer yakni data yang didapatkan oleh peneliti dari sumber utama secara langsung (Kurniawan and Puspitaningtyas, 2016). Data primer pada penelitian berikut didapatkan dari kuesioner yang diberikan kepada Pelaku Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang.

##### **1.8.4.2. Data Sekunder**

Data sekunder yakni data berupa dokumentasi, data yang diterbitkan, atau data yang digunakan oleh organisasi (Kurniawan and Puspitaningtyas, 2016). Data sekunder yang dimanfaatkan pada penelitian berikut yakni data jumlah Usaha Mikro dan Kecil Kota Semarang, *website Online Single Submission*, Rencana Strategis

DPMPTSP Kota Semarang tahun 2022-2026, serta penelitian sebelumnya yang membahas topik yang serupa dengan penelitian ini.

### 1.8.5. Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah peluang yang dipakai menjadi tolak ukur dalam mengetahui panjang pendeknya interval yang terdapat pada alat ukur, dengan demikian alat ukur itu dapat menghasilkan data kuantitatif dalam pengukuran (Sugiyono, 2013). Pada penelitian berikut, peneliti menggunakan skala likert yaitu skala yang dipakai guna mengukur perilaku, persepsi, dan penilaian individu atau kelompok terkait gejala atau kondisi sosial. Hal tersebut di dalam penelitian sudah dipetakan dengan spesifik oleh peneliti menjadi variabel penelitian (Sugiyono, 2013).

Variabel yang akan diukur diuraikan ke dalam indikator variabel, yang selanjutnya menjadi sumber guna merumuskan butir instrumen dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan. Jawaban dari instrumen yang memakai skala likert memiliki tingkat dari sangat positif hingga sangat negatif yang dinyatakan dalam kata-kata. (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, untuk mengukur pelaksanaan *Online Single Submission* sebagai pelayanan perizinan UMK Kota Semarang peneliti menggunakan skala 1-6 yang masing-masing mewakili tanggapan responden dapat dilihat pada tabel 1.3.

**Tabel 1.3**  
**Skala Pengukuran Penelitian**

Skor	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
1	Sangat tidak penting	Sangat tidak setuju
2	Tidak penting	Tidak setuju
3	Agak tidak penting	Agak tidak setuju

4	Agak penting	Agak setuju
5	Penting	Setuju
6	Sangat penting	Sangat setuju

### **1.8.6. Teknik Pengumpulan Data**

Pada penelitian yang berjudul “Pelaksanaan OSS sebagai Pelayanan Perizinan UMK Berbasis Elektronik di Kota Semarang” ini, peneliti akan mengumpulkan data dengan teknik kuesioner. Kuesioner atau angket merupakan teknik penghimpunan data yang melalui proses memberikan opsi atau pertanyaan kepada responden guna mereka pilih atau jawab. Kuesioner yang disebarkan yakni tipe pertanyaannya tertutup, artinya pertanyaan yang menginginkan responden guna menentukan salah satu pilihan opsi dari masing-masing pertanyaan yang disediakan oleh peneliti. (Sugiyono, 2013). Teknik pengumpulan data berupa kuesioner dipilih karena dalam penelitian ini peneliti bermaksud untuk menganalisis pelaksanaan OSS sebagai pelayanan perizinan UMK berbasis elektronik di Kota Semarang dari sisi pelayanan jasa menurut pelaku Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang, melalui adanya kuesioner pengumpulan data dari responden dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efektif.

### **1.8.7. Teknik Analisis**

Analisis adalah tahapan yang dilaksanakan sesudah terkumpulnya seluruh data responden atau referensi lainnya (Sugiyono, 2013). Tahapan ini adalah kegiatan mengelola data menjadi informasi, dengan demikian karakteristik data bisa dimengerti serta digunakan dalam menjawab rumusan masalah. Tujuan dari analisis data adalah menggambarkan pola data, dan membuat induksi atau menarik

kesimpulan. Kegiatan dalam analisis data dari penelitian ini adalah (Kurniawan and Puspitaningtyas, 2016):

**1. *Editing* (Pemeriksaan Data)**

Pemeriksaan data ini dilakukan dengan cara memeriksa setiap jawaban di kuesioner tidak ada yang kosong. Tujuan dari hal ini yakni guna melakukan perbaikan atas kualitas data serta meminimalisir keraguan data.

**2. *Coding* (Pengelompokkan Data)**

Setelah data diperiksa, data kemudian diberi kode dan dikelompokkan berdasarkan variabel sehingga memudahkan dalam proses analisis data.

**3. *Tabulasi Data***

Tabulasi data adalah proses olah data yang dilaksanakan melalui penyajian data berupa tabel guna mempermudah pengamatan dan evaluasi. Hasil dari ini nantinya bisa dijadikan gambaran-gambaran mengenai hasil dari penelitian sebab data yang didapatkan dari lapangan telah secara sistematis disusun pada tabel-tabel yang lebih gampang untuk dipahami maksudnya.

**4. *Menyajikan data***

Dari masing-masing variabel yang dikaji menggunakan diagram, serta kemudian melakukan penghitungan guna menjawab rumusan masalah.

Analisis yang dipakai pada penelitian berikut yakni kuantitatif deskriptif yakni mendeskripsikan data atau menggambarkan pola dari data. Hasil data ditampilkan berupa frekuensi, ukuran tendensi sentral ataupun disperse, dengan demikian karakteristik data bisa lebih dimengerti.

Teknik analisis yang diterapkan guna menjawab rumusan masalah penelitian berikut yakni :

### **1. Analisis *E-Govqual***

Analisis *E-Govqual* dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan dari *Online Single Submission* dalam proses perizinan Usaha Mikro dan Kecil di Kota Semarang. Analisis *E-Govqual* mengukur selisih antara kepentingan atau ekspektasi pengguna dan persepsi pengguna atas kinerja OSS. Rumus dari analisis *E-Govqual* adalah :

$$\text{Tingkat kesenjangan (Gap)} = \bar{X}_{\text{kinerja}} - \bar{X}_{\text{kepentingan}}$$

Keterangan :

$$\begin{aligned} \bar{X}_{\text{kinerja}} &= \text{Rata-rata nilai kinerja} \\ \bar{X}_{\text{kepentingan}} &= \text{Rata-rata nilai kepentingan} \end{aligned}$$

Dasar penilaian untuk menetapkan hasil analisis *E-Govqual* adalah:

- a. Jika nilai tingkat kesenjangan (Gap) bernilai (+) atau  $> 0$ , maka layanan tersebut sudah sesuai harapan pengguna
- b. Jika nilai tingkat kesenjangan (Gap) bernilai (-) atau  $< 0$ , maka layanan tersebut belum sesuai harapan pengguna.

### **2. *Important Performance Analyst (IPA)***

*Importance Performance Analysis (IPA)* diterapkan guna mengetahui atribut-atribut mana yang masuk ke dalam prioritas untuk ditingkatkan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna. IPA merupakan teknik yang digunakan dalam menganalisis atribut-atribut dari pemberi layanan yang memerlukan *improvement* atau yang bisa diminimalisir prioritasnya (Shia, et al, 2016). IPA merupakan suatu

teknik analisis yang diterapkan guna menganalisis faktor-faktor kinerja pokok apa saja yang wajib ditampilkan sebuah organisasi atau instansi untuk memuaskan para penggunanya (Suhendra and Prasetyanto, 2016).

Data yang telah dihitung nantinya akan ditempatkan pada grafik IPA yang dibagi ke dalam empat kuadran yang mana sumbu X menggambarkan skor *performance* (kinerja) sedangkan sumbu Y menggambarkan skor *importance* (kepentingan). Setelah dihitung maka atribut-atribut tadi ditempatkan dalam kuadran IPA yang dapat dilihat pada gambar 1.2.

\ Harapan/ Kepentingan	Kuadran A  <b>‘Concentrate Here’</b>  Harapan Tinggi/ Kinerja Rendah	Kuadran B  <b>‘Keep Up the Good Work’</b>  Harapan Tinggi/ Kinerja Rendah
	Kuadran C  <b>‘Low Priority’</b>  Harapan Rendah/ Kinerja Rendah	Kuadran D  <b>‘Possible Overkill’</b>  Harapan Rendah/ Kinerja Tinggi

**Gambar 1.2. Kuadran pada *Importance Performance Analysis***  
(Martilla, 1977)

1. **Kuadran A (*High Importance / Low Performance*)** dilabeli *Concentrate Here*. Letak dari kuadran ini adalah di sebelah atas kiri, atribut yang masuk ke dalam kuadran ini merupakan prioritas utama untuk diperbaiki karena dinilai sangat penting oleh pengguna namun kinerja yang dirasakan masih kurang.

2. **Kuadran B (High Importance / High Performance )** dilabeli *Keep Up the Good Work*. Letak kuadran ini ada di sebelah kanan atas, semua atribut yang dan kinerjanya sudah dianggap memenuhi kebutuhan pengguna.
3. **Kuadran C (Low Importance / Low Performance)** dilabeli *Low Priority*. Letak kuadran ini adalah di sebelah kiri bawah, semua atribut yang masuk ke kuadran tersebut dianggap oleh pengguna kurang penting sehingga disebut dengan prioritas rendah.
4. **Kuadran D (Low Importance / High Performance)** dilabeli sebagai *Possible Overkill*. Letak kuadran ini ada di sebelah kanan bawah. Semua atribut yang masuk ke dalam kuadran ini dinilai oleh penggunanya sebagai atribut yang kurang penting atau pengguna tidak memiliki ekspektasi pada atribut tersebut.