

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai permasalahan yang terjadi sehingga membuat penulis ingin melakukan penelitian terkait penerapan *website* SIPANJIMAS oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) guna peningkatan kualitas pelayanan public di Kabupaten Banyumas. Selain itu bab ini menjelaskan mengenai landasan teori serta metode penelitian yang akan dilakukan peneliti pada saat pengambilan data dilapangan.

1.1 Latar Belakang

Perkembangan digital yang sangat pesat pada saat ini dirasakan kegunaan dan manfaatnya oleh semua manusia. Perubahan pada diri manusia dalam proses kerja fundamental merupakan suatu ciri dari adanya revolusi industri, dengan kemajuan teknologi manusia dapat mengintegrasikan kehidupan dunia dengan kehidupan digital dan sangat berdampak pada semua disiplin ilmu. Teknologi digital pada akhirnya memunculkan adanya industry 4.0 yang menyebabkan kemajuan dari segi informasi ataupun komunikasi yang dapat dimanfaatkan dalam berbagai bidang, termasuk diantaranya dalam bidang pemerintahan. Pada bidang pemerintahan, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi ini sebagai penghubung antara pemerintah dengan masyarakat ataupun pihak lain yang memiliki kepentingan (*stakeholder*) yang melibatkan pada pengguna teknologi informasi (internet) dan memiliki tujuan untuk memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik agar lebih efektif, efisien maupun terbuka (Indrajit, Rudianto, & Zainuddin, 2005). Dalam hal ini, pelayanan publik merupakan salah satu faktor

paling utama di dalam tugas pemerintah supaya masyarakat mendapatkan hak terkait pada administrasi kependudukan ataupun perizinan dan hal lainnya.

Pelayanan publik adalah bentuk pemberian layanan yang dapat berbentuk layanan barang ataupun layanan jasa publik sebagai tanggung jawab dan dijalankan oleh instansi pemerintah pusat, daerah ataupun Badan Usaha Miliki Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sebagai pemenuhan segala kebutuhan masyarakat (Ratminto & Winarsih, 2007). Undang-Undang yang terkait pada pelayanan publik yaitu Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini mengatur terkait prinsip-prinsip pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah maupun koperasi dengan efektif yang nantinya dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia. Pelayanan publik yang baik pada saat ini yaitu pelayanan yang dilakukan dengan cepat, akuntabel serta transparan sehingga ini yang membuat pemerintah terus berupaya di dalam memberikan pelayanan publik yang baik.

Di dalam mewujudkan sebuah pelayanan publik yang baik, pemerintah mentransformasikan pelayanan publiknya melalui alat elektronik atau *e-government*. *Electronic Government* atau *e-government* ini adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat, pelaku bisnis maupun pihak-pihak yang kepentingan dengan memanfaatkan adanya internet dan mempraktikkan terkait *e-government* dalam urusan pemerintahan serta pelayanan publik yang nantinya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat (Indrajit R. , 2006). Pemerintah melakukan upaya ke arah pelayanan digital ini sebagai awal dalam mendukung

Good Governance. Hal ini dikuatkan dengan adanya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 terkait Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Di dalam Instruksi Presiden tersebut diharapkan dengan adanya kebijakan yang telah dikeluarkan mampu membuat terbentuknya sebuah pemerintah yang bersih serta transparan dan dapat menjawab adanya tuntutan perubahan secara perlahan dan mengurangi adanya tindakan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) yang banyak terjadi pada instansi-instansi pemerintah. Dengan demikian maka menjadikan pemerintah mendukung penuh penerapan *e-government* yang diberikan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi digital pada seluruh bidang pemerintah dari lembaga pusat hingga daerah.

Penerapan *e-government* yang telah dilakukan dan dijalankan pelaksanaannya yaitu adanya pembuatan situs website terutama pada dinas-dinas pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara langsung. Adanya situs website ini menjadi salah satu strategi di dalam pengembangan *e-governmet* secara perlahan yang nantinya dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik digital ini. Selain itu adanya situs website ini mampu menjadikan pelayanan menjadi cepat dan lebih efisien sehingga dapat membantu masyarakat di dalam melakukan segala pemenuhan kebutuhannya.

Pemerintah Kabupaten Banyumas melalui PERBUP No. 54 Tahun 2020 tentang Sistem Penyelenggaraan Pemerintah Melalui Teknologi Elektronik, di mana pada pasal 30 yang tertera dalam Perbup ini disebutkan bahwa layanan system pemerintahan berbasis elektronik terdiri atas pelayanan adminstrasi pemerintahan berbasis elektronik dan pelayanan publik berbasis elektronik. Hal ini

menjadi salah satu faktor pendukung bagi dinas-dinas dan lembaga pemerintah daerah lainnya di lingkungan Pemkab Banyumas dalam melakukan pelayanannya melalui *E-Government*.

Salah satu dinas di Pemkab Banyumas yang telah melakukan pelayanan berbasis digital atau *E-Government* adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). DPMPTSP merupakan dinas di Pemkab Banyumas yang memiliki tugas untuk membantu Bupati dalam urusan pemerintah di bidang penanaman modal dan pelayanan satu pintu dengan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan. DPMPTSP melakukan cara di dalam meningkatkan pelayanan public melalui *e-government* dengan mendirikan Mal Pelayanan Publik sebagai cara di dalam membantu masyarakat menyelesaikan terkait masalah perizinan. Sebelumnya, DPMPTSP melakukan pelayanan perizinan secara offline dengan mengunjungi Mal Pelayanan Publik. Akan tetapi, dengan seiring berjalannya waktu yang memunculkan adanya *e-government* dan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik serta PERBUP PemKab Banyumas ini maka pelayanan yang diberikan mengalami perubahan yang signifikan. Perubahan yang dimaksud adalah pada segi pelayanan yang diberikan pada DPMPTSP dengan cara digital. Pelayanan digital melalui internet dianggap lebih memudahkan masyarakat di dalam melakukan pelayanan perizinan, masyarakat bisa dengan mudah dan cepat melakukan pelayanan hanya dengan menggunakan handphone maupun laptop dan tidak harus datang langsung ke kantor lagi.

Kondisi inilah yang membuat DPMPTSP melalui DINKOMINFO dalam membuat adanya *website* terkait perizinan dengan nama *Web Sipanjimas*. Pada *website* ini diharapkan masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Berikut merupakan tabel jumlah pengunjung pada *Web Sipanjimas* tahun 2020-2022.

Tabel 1. 1 Jumlah pengunjung Website Sipanjimas tahun 2020-2022

Tahun	Jumlah Pengunjung
2020	31.200 Pengunjung
2021	37.676 Pengunjung
2022	68.648 Pengunjung

Sumber: olah data penulis

Dari tabel yang telah ditulis oleh penulis dapat dijelaskan bahwa masyarakat yang mengunjungi *Website Sipanjimas* pada setiap taunnya mengalami adanya kenaikan jumlah pengunjung, terlihat pada jumlah pengunjung ditahun 2020 sebanyak 31.200 pengunjung kemudian tahun 2021 sebanyak 37.676 pengunjung dan pada tahun 2022 sebanyak 68.648 pengunjung.. *Website* ini melayani 31 perizinan yang dapat diakses oleh semua masyarakat. Pada menu awal *website* terdapat menu pelayanan yang berisikan berbagai informasi, salah satunya pada menu pendaftaran perizinan. Untuk masyarakat yang ingin melakukan pengurusan perizinan dapat dilakukan lewat menu tersebut, selanjutnya mengisi identitas diri dan persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan. Akan tetapi, pada saat terjadi kesalahan pengisian data identitas pada *website* ini harus mengulang dari awal sehingga akan memakan waktu yang relatif cukup lama. Selain dari pada itu, di

dalam melakukan pengelolaan *website* tersebut masih terdapat adanya kendala yaitu pada saat menambahkan menu layanan baru yang mengakibatkan server menjadi eror yang membuat pelayanan online terkait perizinan menjadi terhambat. Hal ini yang membuat pelayanan pada *Website* Sipanjimas terbilang belum cukup maksimal. Dari permasalahan yang ada tersebut peneliti ingin melihat sejauh mana tahapan *e-Government* dalam penerapan *website* SIPANJIMAS oleh DPMPTSP dan melihat bagaimana kualitas yang telah diberikan pada pelayanan *website* tersebut oleh DPMPTSP.

1.2 Rumusan Masalah

Melihat latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini difokuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tahapan penerapan *website* SIPANJIMAS oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk peningkatan kualitas pelayanan public di Kabupaten Banyumas?
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam penerapan *website* SIPANJIMAS di Kabupaten Banyumas?

1.3 Tujuan Penelitian

Melalui rumusan masalah tersebut, dapat disimpulkan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana tahapan *e-Government* yang telah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk peningkatan kualitas pelayanan public di Kabupaten Banyumas.

2. Untuk mendalami kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam penerapan *website* SIPANJIMAS.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penulis mengharapkan penelitian ini mampu menambah wawasan ilmu pengetahuan terkait dinas-dinas pemerintah, salah satunya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam penerapan *website* SIPANJIMAS untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Banyumas dan melihat bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta masukan mengenai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam penerapan *website* SIPANJIMAS untuk peningkatan kualitas pelayanan public dan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, serta sebagai pedoman atau rujukan bagi mahasiswa atau peneliti lain yang ingin melakukan penelitian terkait dengan tema yang sama.

1.5 Penelitian Terdahulu

Dengan adanya perkembangan teknologi yang melahirkan industry 4.0 ini pada bidang pemerintahan membuat pelayanan public yang diberikan bertransformasi ke arah digital dapat memanfaatkan adanya teknologi informasi dan komunikasi. Munculnya *e-Government* ini menjadi suatu upaya di dalam mewujudkan *Good Governance*. Penerapan *e-Government* ini dengan cara

memunculkan adanya situs website ataupun aplikasi untuk melakukan pelayanan public yang dapat memudahkan masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam hal ini adanya peran dari pemerintah ataupun instansi pemerintah menjadi factor utama dalam penerapan *e-Government* pada segala pelayanan public agar dapat menciptakan adanya tata kelola pemerintahan yang baik atau *Good Governane*.

Dari sini lah yang menarik banyak peneliti untuk meneliti terkait dengan *e-Government* dengan berbagai fokus yang berbeda. Adanya penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan di dalam penulisan penelitian. Salah satu penelitian serupa yang telah ditulis oleh (Nuraeni, Aprilianingsih, & Azijah, 2023) membahas mengenai inovasi yang dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Karawang dalam penyediaan layanan public yaitu membantu masyarakat di dalam melakukan publik dalam memperoleh nomor antrian untuk mendapatkan layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) melalui adanya situs *website*. Namun, terdapat beberapa kendala salah satunya pemahaman masyarakat yang masih kurang didalam penggunaan layanan berbasis *website* pada layanan pendaftaran antrian online ini. Pada penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan yaitu Teori T.B Smith (Siregar, 2022 dalam Islamy, 2002) yang terdiri dari empat variable yaitu *Idealized Policy* (Kebijakan ideal), *Target Groups* (Kelompok sasaran), *Implementing Organization* (Badan-badan pelaksana), dan *Environmental Factors* (Faktor-faktor lingkungan). Hasil dari penelitian ini MPP Karawang memperkenalkan situs web terkait pendaftaran online kepada masyarakat untuk mempermudah di

dalam melakukan layanan, adanya peningkatan kualitas layanan untuk mengatasi jika terjadi kendala yang dihadapi masyarakat, diharapkan instansi pemerintah yang terkait dapat memberikan solusi terkait kendala yang dihadapi oleh masyarakat agar pelayanannya tetap berjalan dengan lancar, dan memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berbeda dengan penelitian yang ditulis oleh (Afriyani, Muhafidin, & Susanti, 2022) mengenai transformasi digital di dalam pelayanan agar menjadikan layanan yang diberikan menjadi cepat terselesaikan dengan memanfaatkan adanya internet dengan memunculkan adanya SI ICE MANDIRI pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang. SI ICE MANDIRI ini merupakan layanan digital untuk melakukan perizinan. Adanya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Sumedang pada pelayanan perizinan berusaha yang terintegrasi pada *Online Single Submission* (OSS) dengan menggunakan konsep *Digital Government* yang memiliki empat tahapan yaitu Katalogiasi, Transaksi, Integrasi horizontal dan Integrasi vertical yang menghasilkan bahwa pelayanan online menggunakan SI ICE MANDIRI dan OSS sudah terlaksana dan masih perlu adanya peningkatan untuk membuat layanan yang diberikan menjadi efektif..

Selanjutnya penelitian yang ditulis oleh (Ningrum, 2022) membahas mengenai implemetasi kebijakan *e-Government* pada perizinan online yang dilakukan oleh DPMPTSP dengan melihat pada *Website* Sipanjimas yang digunakan untuk memudahkan masyarakat di dalam mengurus perizinan. Peneliti juga melihat factor pendukung serta factor penghambat di dalam

melakukan implementasi kebijakan *e-Government* ini melalui *Web Sipanjimas*. Pada penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan Edward III yang terdiri dari 4 indikator yaitu komunikasi, disposisi, sumberdaya dan struktur birokrasi. Hasil dari penelitian ini adalah adanya komunikasi dan disposisi yang terjadi telah berjalan dengan baik sedangkan dari sumberdaya dan struktur birokrasi masih perlu ditingkatkan lagi. Melihat factor pendukung yang diberikan oleh pegawai di dalam memberikan pelayanan yang maksimal dan factor penghambat yaitu kemampuan masyarakat di dalam penggunaan website tersebut serta kurangnya fitur di dalam website tersebut.

Berbeda dengan penelitian yang ditulis oleh (Lenak, Sumampow, & Waworundeng, 2021) yang membahas mengenai penerapan *e-Government* di Dinas Pendidikan sebagai sarana untuk penerimaan peserta didik baru dengan memanfaatkan internet melalui *ppdb.tomohon.go.id*. Hal ini dilakukan agar para siswa dengan mudah mendaftarkan diri lewat online di rumah. Akan tetapi masih terdapat adanya kendala di dalam melakukan proses pendaftaran tersebut karena kurang adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak dinas sehingga pendaftaran online ini belum cukup maksimal. Peneliti menggunakan teori dari Gibson Ivancevich Donnelly (2003:34) yang menyebutkan bahwa terdapat ukuran efektivitas organisasi yaitu produksi, efisien, kepuasan, keadaptasian dan pengembangan. Hasil dari penelitian penerapan *e-Governmnet* yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan ini masih kurang efektif karena sumber daya yang ada pada Dinas Pendidikan masih diperlukan adanya pemahaman terkait penerapan *e-Government*, masih banyak operator di Dinas ataupun sekolah

yang belum maksimal serta peralatan electronic yang belum cukup memadai serta mengadakan adanya pelatihan terhadap para staf, guru-guru dan para operator agar lebih memahami terkait situs website tersebut, dan diterapkan sosialisasi sebagai pengenalan terkait website tersebut sebagai penerapan adanya e-Government oleh Dinas Pendidikan.

Kemudian penelitian yang ditulis oleh (Susianto, Ridhawati, & Sucipto, 2022) membahas mengenai penerapan adanya *e-government* yang telah dilakukan pada bidang pemerintah dari pemerintah pusat hingga pemerintah desa yang diharuskan untuk memberikan pelayanan menggunakan digital atau internet. Namun, Desa Tanjung Rejo terkait akses informasi yang masih terbatas dan belum adanya situs ataupun alamat web terkait informasi desa. Informasi yang disampaikan masih dengan cara offline yang kurang efektif karena memakan banyak waktu dan dari segi pariwisatanya yang belum banyak diketahui oleh masyarakat luas. Peneliti di dalam penelitian melakukan perancangan *e-government* dengan mengikuti daur hidup pengembangan (*System Development Life Cycle*) dengan tahapan analisis, perancangan, penerapan serta penggunaan. Hasil dari penelitian ini menghasilkan adanya sebuah aplikasi informasi pada Desa Tanjung Rejo untuk memudahkan masyarakat di dalam mendapatkan sebuah informasi yang dibutuhkan.

Berbeda dengan penelitian yang ditulis oleh (Wismayanti & Purnamaningsih, 2021) mengenai pengembangan pelayanan public berbasis digital pada perizinan dengan membuat inovasi yang telah disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Bandung dengan nama “Laperon” (Layanan Perizinan

Online) untuk mempermudah masyarakat melakukan layanan perizinan. Teori yang digunakan untuk penelitian ini yaitu tahapan *e-government* yaitu persiapan, pematangan dan evaluasi dengan menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini bahwa pengembangan layanan public terus dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Bandung dengan melengkapi fitur-fitur pada system Laperon untuk memudahkan masyarakat, selain itu masyarakat pengguna Laperon dapat berpartisipasi secara langsung dalam mengisi survey kepuasan masyarakat.

Selanjutnya pada penelitian yang ditulis oleh (Rusdi , Putera , & Kusdarini, 2022) mengenai *e-government* yang telah diterapkan oleh dinas pemerintah di kota Padang pada DPMPTSP yaitu *website* Sapo Rancak yang digunakan untuk proses perizinan pada pelayanan pemenuhan komitmen karena pemenuhan komitmen adalah syarat yang wajib dipenuhi oleh pemohon terkait perizinan agar mendapatkan izin melalui aplikasi OSS. Namun di dalam pelayanannya ternyata masyarakat tetap harus datang ke kantor DPMPTSP yang membuat adanya *website* ini belum maksimal didalam memberikan adanya sebuah kemudahan. Teori yang digunakan yaitu *balanced e-government scorecard* oleh Booz, Allen, dan Hamilton dalam penelitian bersama Bertelsman Foundation dengan terdapat lima indikator yang dapat digunakan untuk menganalisis penerapan *e-government* yaitu manfaat, efisiensi, partisipasi, transparansi dan manajemen perubahan dengan metode kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini yaitu jika dilihat dari lima indikator itu manfaat yang masih belum maksimal karena banyak masyarakat yang belum banyak mengetahui cara penggunaan

aplikasi, pada indikator efisiensi yang dilakukan telah maksimal dengan melihat proses, data base serta server dengan kerjasama antara pihak swasta dan instansi pemerintah, Pada indikator partisipasi bahwa masyarakat m belum dilibatkan secara total didalam pelayanan elektronik dan hanya berperan sebagai pengguna. Pada indikator transparansi bahwa dinas memberikan informasi terbaru kepada pengguna layanan maupun masyarakat umum. Pada dimensi manajemen terdapat perubahan layanan Sapo Ranca supaya menjadi lebih baik berdasarkan kontrol yang dilakukan dan melibahkan pegawai berdasarkan fungsi dan tugasnya.

Berbeda dengan penelitian yang ditulis oleh (Zainurrohmah & dkk, 2022) membahas mengenai evaluasi pelayanan perizinan online melalui *website* SIPANJIMAS untuk mempermudah masyarakat. Namun, didalam keberjalanannya masih memiliki kendala yaitu pada beberapa fitur tidak bisa diakses oleh pengguna serta berkas yang tidak dimunculkan pada manual book. Teori yang digunakan yaitu kuesioner *System Usability Scale* (SUS) dengan metode kuantitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu masih ditemukan kesalahan system pada website SIPANJIMAS serta pada beberapa fitur yang error masih terjadi dan membutuhkan perbaikan system.

Kemudian pada penelitian yang tulis oleh (Citrasari & dkk, 2021) mengenai perubahan adanya system pelayanan oleh DPMPTSP kota Samarinda secara online dengan memaksimalkan adanya sebuah website yang dikelola oleh DPMPTSP untuk perizinan online dengan tujuan untuk memudahkan Mal Pelayanan Publik dalam memberikan kemudahan pada masyarakat agar

mengefisienkan waktu untuk melakukan perizinan online. Hasil yang dicapai yaitu terdapat adanya keterbukaan informasi serta menanggapi permasalahan yang telah terjadi dengan cepat dan adanya pelayanan perizinan online memudahkan masyarakat untuk menerima layanan namun didalam pelayanan masih terdapat adanya keluhan dari masyarakat.

Selanjutnya penelitian yang ditulis oleh (Arijaya & dkk, 2021) membahas mengenai pemanfaatan dalam menggunakan *website* yang dilakukan oleh pemerintah Kota Singkawang sebagai sarana untuk menyampaikan informasi mengenai pelayanan public, kegiatan, dokumentasi maupun berita di Pemkot Singkawang. Namun masih adanya kendala pada kelemahan dalam *website* yang mengakibatkan bahwa *website* itu belum layak. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan bahwa didalam menyediakan sebuah informasi sudah cukup baik dan memiliki kualitas yang baik dengan memberikan sebuah penyajian informasi dengan lengkap dan jelas.

Dari beberapa penelitian terdahulu sebagaimana telah ditulis di atas terdapat adanya persamaan di dalam penelitian yang ditulis oleh peneliti yaitu pada adanya *e-Government* melalui *website* maupun aplikasi untuk memudahkan pelayanan publik yang disuguhkan kepada masyarakat sebagai penerima layanan dan membantu masyarakat di dalam pemenuhan segala kebutuhan. Akan tetapi terdapat adanya perbedaan di dalam penelitian yang ditulis oleh peneliti yaitu peneliti ingin melihat dari sisi tahapan *e-Government* dan kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini penelitian terdahulu yang telah ditulis belum ada yang melakukan penelitian terkait tahapan *e-Government* serta kualitas

pelayanan public yang diberikan sehingga membuat peneliti memiliki kebaruan di dalam penelitian yang ditulis.

1.6 Kajian Teori

1.6.1 E-Government

Menurut (Indrajit R. E., 2002) *e-Government* merupakan penggunaan teknologi yang dilakukan oleh pemerintah contohnya *Wide Area Network, Internet* serta *mobile computing*. Dalam hal ini, membuat pemerintah merubah pola hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dengan menggunakan internet. *E-Government* juga berhubungan dengan berbagai layanan serta produk dan penyedia informasi secara elektronik yang membuat tidak adanya batasan waktu. Dari defisini tersebut dapat disimpulkan bahwa *e-Government* adalah transformasi yang dilakukan pemerintah di dalam melakukan hubungan dengan masyarakat maupun bisnis dan pihak lain dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat memudahkan di dalam penyelenggaraan pemerintah.

Menurut (Yuhfizar, 2013) website adalah perkumpulan dari banyaknya jaringan computer dari jaringan besar sampai jaringan terkecil yang saling terhubung dengan adanya jaringan komunikasi di dunia. Adanya *website* di internet saat ini memunculkan efek yang sangat besar di seluruh dunia, salah satunya Indonesia. Munculnya *website* ini dapat menjadi alat di dalam menyebarkan suatu informasi dan sebagai alat komunikasi yang dapat dimanfaatkan semua orang bahkan bagi perusahaan ataupun

pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintah, terlebih pada hal pelayanan dengan kata lain pemerintah menerapkan adanya e-Government melalui adanya sebuah website.

E-government merupakan pemakaian teknologi informasi yang mampu mengubungkan antara pemerintah, bisnis serta pihak-pihak lain. Selain itu pemakaian teknologi informasi juga memunculkan adanya hubungan baru menurut (Indrajit R. E., 2002) yaitu :

1. Government to Citizens (G-to-C)

Pada konteks ini terdapat sebuah aplikasi *e-government* sebagai upaya pemerintah dalam membangun serta menerapkan segala bentuk portofolio teknologi informasi yang memiliki tujuan utama agar mampu memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. *G-to-C* ini adalah pelayanan yang mengutamakan kemampuan pemerintah maupun masyarakat untuk memanfaatkan internet sebagai tempat bertukar informasi yang efisien.

2. Government to Business (G-to-B)

Pada konteks ini para perusahaan swasta ataupun pelaku bisnis pastinya membutuhkan sebuah data serta informasi yang dimiliki pemerintah pada aktivitas sehari-harinya. *G-to-B* ini membuat hubungan baru pemerintah dengan pelaku bisnis sehingga terjalin sebuah interaksi yang berkaitan dengan hak ataupun kewajiban organisasinya yang berorientasi pada profit. *G-to-B* ini yang dimaksudkan adalah penyedia pelayanan informasi untuk kalangan bisnis.

3. *Government to Government (G-to-G)*

Pada konteks ini yaitu interaksi antara pemerintah dengan pemerintah lain yang dilakukan pada setiap harinya untuk membangun adanya kerjasama antar negara maupun kerjasama antar entity-entiti negara (industry, masyarakat, perusahaan, dan lain lain) hal ini berhubungan dengan proses politik, administrasi perdagangan, serta hubungan social dan budaya.

4. *Government to Employees (G-to-E)*

Pada konteks ini terdapat sebuah aplikasi *e-government* untuk peningkatan kesejahteraan serta kinerja para pegawai pemerintah yang bekerja pada instansi pemerintah sebagai pelayan masyarakat.

Perlu adanya pengembangan *e-government* agar dapat di terima oleh masyarakat. Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2004) untuk menerapkan adanya konsep digitalisasi pada sektor public, terdapat tiga elemen sukses yang perlu diperhatikan. Elemen sukses tersebut yaitu:

1. Support

Hal ini merupakan unsur paling penting yang wajib ada pada pemerintah yaitu dengan adanya kemauan untuk menerapkan adanya *e-government* dari kalangan pejabat public dan politik dan bukan hanya sekedar mengikuti *trend* atau menentang dari hal yang berhubungan dengan prinsip-prinsip *e-govenerment*.

2. Capacity

Capacity adalah sumber daya yang dibutuhkan untuk pengembangan *e-government* agar konsep yang telah dibuat dapat berjalan dengan baik. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki untuk pengembangan *e-government* yaitu:

- a) Tersedianya sumber daya finansial yang cukup untuk keberjalanan adanya *e-government*.
- b) Tersedianya infrastruktur teknologi informasi yang memadai. Karena ini merupakan hal yang penting untuk keberhasilan penerapan *e-government*.
- c) Tersedianya sumber daya manusia yang memiliki kemampuan serta kompetensi yang menjadikan *e-government* dapat bermanfaat bagi masyarakat luas.

3. Value

Pada konteks ini merupakan keuntungan yang didapatkan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan serta masyarakat sebagai penerima layanan *e-government*. Hal ini sebagai penentu seberapa besar manfaat yang telah diberikan lewat *e-government* kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

Menurut (Indrajit R. , 2006), terdapat tahapan-tahapan yang harus dilakukan agar penerapan *e-Government* berjalan baik. Tahapan-tahapan meliputi :

1. Publikasi (*Publish*) yaitu memanfaatkan adanya Teknologi Informasi Komputer (TIK) untuk memperluas informasi dari

pemerintah. Dalam hal ini pemerintah melakukan adanya komunikasi satu arah kepada masyarakat dan pihak lain yang berkepentingan dengan memanfaatkan adanya internet. Informasi yang dikeluarkan pemerintah melalui internet itu nantinya dapat diakses oleh semua masyarakat serta pihak-pihak terkait dan dapat memudahkan masyarakat dalam menerima informasi tersebut.

2. Interaksi (*Interact*) yaitu adanya partisipasi masyarakat di dalam pemerintahan. Dalam hal ini pemerintah melakukan adanya komunikasi dua arah dengan masyarakat. Terdapat adanya dua cara di dalam pelayanan interaksi yang dilakukan oleh pemerintah yaitu dengan membuat situs dengan memberikan kemudahan adanya cara untuk *searching* yang dapat membuat masyarakat lebih mudah untuk mencari informasi apa yang ingin didapatkan. Selain itu, pemerintah membuat adanya kanal atau lapak aduan online untuk masyarakat melakukan adanya diskusi terkait dengan kendala ataupun kepentingan lainnya. Hal ini dapat dilakukan secara langsung dengan cara melakukan adanya *chatting*, *web-TV*, *Teleconference* ataupun tidak langsung melalui e-mail, mailing list dan lain-lain.
3. Transaksi (*Transact*) yaitu penyedia layanan pemerintah secara online. Dalam hal ini pemerintah melakukan adanya komunikasi dua arah dengan masyarakat secara online menggunakan aplikasi ataupun website untuk melakukan adanya pelayanan dengan adanya pertukaran uang dari satu pihak ke pihak lain. Contohnya pada

layanan pajak yang saat ini dilakukan secara online dengan pemerintah, masyarakat dapat lebih mudah membayar pajak secara online tanpa harus mengunjungi kantor pajak terlebih dahulu. Tahap ini merupakan tahapan diadakannya transaksi antara masyarakat dengan pemerintah secara online.

Dari beberapa teori terkait dengan e-Government dapat diketahui bahwa e-Government merupakan transformasi yang dijalankan oleh pemerintah di dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memanfaatkan adanya teknologi informasi dan komunikasi dengan membuat adanya situs website untuk mempermudah masyarakat, bisnis serta pihak-pihak lain sebagai penerima layanan agar tidak membutuhkan waktu yang lama dan lebih berkualitas pada suatu layanan. Melalui teori e-Government ini terdapat adanya tahapan e-Government untuk melihat terkait tahapan yang telah dilakukan oleh pemerintah ataupun instansi terkait dalam penerapan e-Government pada pelayanannya. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori dari (Indrajit R. , 2006) terkait tahapan e-Government oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk peningkatan kualitas pelayanan public di Kabupaten Banyumas.

1.6.2 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut (Dwiyatno, 2006) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan public merupakan kemampuan organisasi pelayanan public didalam memberikan sebuah pelayanan dengan tujuan untuk memuaskan para

pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis ataupun layanan administrasi. Sedangkan menurut (Hardiansyah, 2011) kualitas pelayanan publik adalah kondisi yang dinamis yang sangat berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan yang mana pada penilaian kualitasnya sangat ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut.

Terdapat adanya lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan menurut Parasurman dan kawan-kawan (dalam (Tjiptono, 1994) yaitu:

5. *Tangibles*, yaitu dilihat dari fasilitas fisik, peralatan personil serta bahan komunikasi.
6. *Realibility*, yaitu kemampuan dalam memenuhi pelayanan yang janjikan secara terpercaya.
7. *Responsiveness*, yaitu kemampuan didalam membantu pelanggan serta menyediakan pelayanan secara tepat.
8. *Assurance*, yaitu terkait dengan pengetahuan dari pegawai serta kemampuan mereka didalam menerima kepercayaan serta kerahasiaan.
9. *Emphathy*, yaitu terkait perhatian individual diberikan dari perusahaan kepada para pelanggan.

Pemerintah saat ini memberikan pelayanan publik digital kepada masyarakat agar masyarakat dapat lebih mudah untuk memenuhi kebutuhan secara administratif dan lain-lain. Pelayanan publik digital yang diberikan

oleh masyarakat dapat dilihat kualitasnya dengan melihat empat indikator yang diberikan oleh (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) yaitu :

1. Efisiensi, sebagai kualitas pelayanan maupun informasi yang telah disediakan dapat digunakan dengan mudah dan tidak menyusahkan pada penerima layanan.
2. Reliabilitas, hal ini dilihat sebagai kelayakan serta kecepatan untuk mengakses, menggunakan serta menerima layanan.
3. Kepercayaan, dalam hal ini kepercayaan merupakan indikator untuk melihat sejauh mana web pelayanan dapat dipercaya oleh masyarakat dan membuat pelayanan tetap aman tanpa adanya gangguan serta melindungi terkait data-data pribadi.
4. Dukungan untuk masyarakat, hal ini terkait bantuan yang telah diberikan pemerintah dari sebuah pelayanan masyarakat. Hal ini berkaitan antara masyarakat dengan aparat.

Dari beberapa teori yang sudah dijelaskan bahwa dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan public yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan atau masyarakat agar mendapatkan hasil yang baik juga yaitu memuaskan masyarakat didalam menerima layanan administratif atau layanan lainnya. Hal ini jika dikaitkan pada penelitian bahwa kualitas pelayanan public yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) meningkatkan kualitas pelayanan publiknya secara digital melalui sebuah website SIPANJIMAS. Melalui teori kualitas pelayanan publik ini didalamnya

terdapat adanya empat indikator untuk mengukur kaulitas pelayanan public digital yang dikemukakan oleh (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) untuk melihat kualitas pelayanan publik digital yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam penerapan Website SIPANJIMAS di Kabupaten Banyumas.

1.7 Argumen Penelitian

Berdasarkan teori yang digunakan bahwa tahapan *e-government* adalah tahapan publish, interaksi serta transaksi yang dapat digunakan oleh pemerintah didalam menerapkan *website* SIPANJIMAS. Peneliti juga menggunakan teori untuk mengukur kualitas pelayanan publik digital untuk melihat kualitas yang diberikan oleh pemerintah, indikator yang dijelaskan yaitu efisiensi, reliabilitas, kepercayaan serta dukungan untuk masyarakat. Hasil yang didapatkan bahwa penerapan *website* SIPANJIMAS telah pada tahap transaksi dan memiliki kualitas yang baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Wahyudi et al. 2023 menyatakan evaluasi *usability website* Sistem SIPANJIMAS menggunakan Metode SUS menyimpulkan bahwa rata-rata untuk nilai *usability* pada website SIPANJIMAS yaitu 59,75 dengan kategori “C” dengan keterangan “Cukup Layak”

Berdasarkan dengan pernyataan diatas, peneliti memuat argumen bahwa sistem *website* yang telah diterapkan oleh pemerintah Banyumas terkait pelayanan publik kepada Masyarakat akan membantu dalam menyelesaikan proses perijinan secara cepat hal ini dikarenakan SIPANJIMAS dapat di akses

dengan mudah oleh Masyarakat. Namun didalam penerapan masih terdapat adanya masalah yaitu sering terjadi eror jika terdapat menu layanan baru dan jika terjadi kesalahan pengisian identitas maka pengunjung akan mengulang dari awal, Maka dari itu peneliti ingin menemukan apa penyebab masalah eror pada *website* SIPANJIMAS.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Desain Penelitian

Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Menurut (Meleong, 2014) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fakta yang dihadapi oleh subjek peneliti secara holistic serta menyeluruh. (Idrus, 2009) mengatakan hasil penelitian ini berupa deskriptif, yaitu penjelasan pada konteks khusus yang bersifat alamiah. Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Menurut (Krisyantono, 2007) kualitatif deskriptif merupakan salah satu teknik yang menjelaskan dan menggambarkan arti data yang telah dikumpulkan dengan cara merekam dan memberikan perhatian terkait dengan situasi yang sedang diteliti sehingga memunculkan gambaran umum serta menyeluruh terkait fakta yang actual.

1.8.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang terkait dengan penelitian ini adalah orang-orang yang memiliki pengetahuan serta informasi terkait dengan penerapan *website* SIPANJIMAS oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk peningkatan kualitas pelayanan public di Kabupaten Banyumas.

Berdasarkan kriteria tersebut, maka subjek penelitian yang ditentukan yaitu:

1. Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
2. Masyarakat yang melakukan pelayanan publik terkait perizinan melalui website Sipanjimas.

1.8.3 Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian ini menggunakan data primer yang nantinya diperoleh dari informan yang berada lokasi penelitian atau objek penelitian (Bungin , 2005). Pada penelitian ini pengambilan data primer dilakukan dengan cara melakukan wawancara dan observasi yang mendalam. Penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh dari mempelajari literature, studi pustaka atau sumber lain yang berkaitan. Tujuan dari adanya data sekunder untuk melengkapi data primer.

1.8.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan wawancara. Wawancara merupakan salah satu metode yang sangat penting pada penelitian kualitatif. Menurut Esterbg dalam (Sugiyono, 2009) wawancara adalah bertemunya antara dua individu yang bertujuan untuk bertukar pikiran ataupun informasi dengan cara melakukan tanya jawab yang menghasilkan kesimpulan makna dalam suatu topic tertentu. Pada saat melakukan wawancara, informan memiliki tugas untuk memberikan jawaban terkait pertanyaan yang telah diberikan oleh peneliti agar peneliti dapat mendapat jawaban atau informasi baru tentang penelitian yang akan diteliti. Selain itu, pengumpulan data dengan cara

observasi dan dokumentasi. Observasi yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung di lapangan terkait tahap e-Government serta pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), sedangkan dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data-data dari masyarakat sebagai penerima layanan oleh DPMPTSP pada pelayanan perizinan secara online dengan menggunakan website.

1.8.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman. Analisis data kualitatif dilakukan secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh (Sugiyono, 2009)

Langkah-langkah di dalam menganalisis data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data dengan cara mencari, mencatat serta menyimpulkan secara objektif dan akurat sesuai data primer yang terjadi di lapangan ataupun data sekunder yang mendukung penelitian.

Pengumpulan data ini dilakukan dengan observasi yang mendalam.

2. Reduksi data

Mereduksi data artinya dengan merangkum atau hanya fokus pada hal penting yang ingin diteliti oleh peneliti dan mengesampingkan hal-hal yang dianggap tidak penting. Adanya data yang telah direduksi ini

mampu membantu peneliti untuk melakukan pengumpulan data berikutnya.

3. Penyajian data

Tahap selanjutnya yaitu penyajian data yang dilakukan dalam penelitian kualitatif berbentuk naratif dengan menjelaskan uraian singkat, hubungan antar kategori dan sejenisnya.

4. Penarikan kesimpulan

Tahap terakhir di dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2009) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Di dalam penelitian kualitatif ini kesimpulan masih sementara dan akan berkembang setelah melakukan penelitian di lapangan. Hal ini dapat dilihat dari kesimpulan penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang berupa deskripsi atau gambaran mengenai objek serta hubungan dengan hipotesis ataupun teori.

Gambar 1. 1 Teknik Analisis Data Menurut Miles dan Huberman

