

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan cepat teknologi informasi telah memberikan dukungan luas bagi berbagai sektor kehidupan, termasuk domain pemerintahan. Konsep Pemerintahan Elektronik (E-Government) mewakili inisiatif untuk meningkatkan efisiensi tatakelola pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi elektronik (Tamtelahitu, 2022). Di Indonesia, pemerintah telah mengadopsi e-Government dalam beberapa bidang, termasuk disektor perizinan, seperti yang dapat diamati dari implementasi aplikasi system informasi perizinan online (SI IZOL) Dinas tenaga kerja penanamanmodal dan pelayanan terpadu satu pintu (DISNAKER PM-PTSP) kota Malang menggunakan teknologi informasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat (Legong 2024).

Teknologi informasi menjadi faktor penting yang sangat mendukung pada era ini,memungkinkan masyarakat menikmati berbagai kemudahan yang dihasilkan oleh inovasi teknologi. Pemanfaatan teknologi secara luas terutama terlihat dalam promosidan penyampaian informasi melalui aplikasi, yang kini memainkan peran kunci dalam berbagai informasi. aplikasi memberikan keefisienan dan kesegaran informasi, dengan akses yang lebih mudah bagi masyarakat di seluruh wilayah melalui internet. Contohnya, aplikasi digunakan sebagai alat pemasaran, edukasi, pelayanan komunikasi, dan promosi (Ismail, 2018).

Pengembangan e-government akan meningkatkan efektifitas, efisiensi, akuntabilitas dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan, yang dapat diakses dengan cepat, dimanapun dan kapanpun melalui digerakannya instansi agar mengimplementasikan situs e-government. Adapun instansi yang sudah memanfaatkan aplikasi sebagai media informasi salah satunya adalah. Dinas tenagakerja, penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DISNAKER PM- PTSP).

Dinas tenagakerja, penanaman modal dan pelayan terpadu satu pintu, juga dikenal sebagai (DISNAKER PM-PTSP). Adalah lembaga yang didirikan oleh pemerintah. Tugas utama lembaga ini adalah untuk mendukung walikota dalam menjalankan urusan resmi sebagai wakil pemerintah daerah. Dalam bidang tenaga kerja dan industri, serta melakukan Jobdes pertolongan lainnya. Oleh sebab itu, pelayanan aplikasi yang baik, diperlukan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepadamasyarakat.

DISNAKER PM-PTSP berinisiatif untuk mengembangkan aplikasi berbasis aplikasi untuk mempermudah, pelayanan perizinan terhadap masyarakat yang ada di kota Malang. aplikasi tersebut merupakan aplikasi system informasi perizinan online(SI IZOL).

Aplikasi SI IZOL yang merupakan salah satu perangkat lunak yang dimiliki oleh DISNAKER PM-PTSP Kota Malang. IZOL sendiri merupakan aplikasi perizinan. Dalam aplikasi tersebut setidaknya ada 200 layanan perizinan yang bisa diakses masyarakat melalui aplikasi Pemkot Malang. Jadi ketika warga membutuhkan layanan perizinan tidak perlu datang atau bolak balik ke kantor DISNAKER PMPTSP.

Dalam proses penelitian ini, Peneliti menemukan bahwa masyarakat sering mengeluh tentang kurangnya petunjuk yang jelas tentang proses pelayanan perizinan. Masyarakat percaya bahwa mereka tidak tahu dengan pasti syarat dan aturan yang harus dipenuhi untuk mengurus perizinan, sehingga proses pelayanan menjadi tidak efektif. Pengurusan izin tampak rumit karena melibatkan proses memahami aplikasi, Sehingga mereka tetap bergantung pada layanan perizinan langsung ke Kantor Disnaker. Selain itu, ada beberapa hambatan yang menghalangi pengajuan melalui aplikasi ini. Kurangnya pengetahuan teknologi masyarakat tentang cara mengoperasikan SI IZOL dan kurangnya petunjuk yang jelas tentang cara mengunggah dokumen atau berkas yang dibutuhkan adalah beberapa masalah yang sering dibahas. Adanya gangguan atau kesalahan saat menggunakan aplikasi SI IZOL adalah masalah lain yang sering muncul, yang dapat mengganggu layanan. Oleh karena itu, evaluasi aplikasi diperlukan untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitasnya.

Dalam studi ini, menggunakan pendekatan e-GovQual untuk menilai seberapa baik layanan SI IZOL yang dinikmati oleh pengguna, dengan tujuan mengevaluasi kinerja layanan sesuai dengan tingkat kepentingan pengguna. Evaluasi ini akan mengungkapkan seberapa baik layanan tersebut disampaikan dan menyoroti atribut mana yang perlu ditingkatkan dengan prioritas tertinggi. (Prasetyo et al., 2022).

Mengetahui adanya konflik yang muncul, peneliti terdorong untuk mengkaji efektivitas program aplikasi SI IZOL sebagai langkah untuk meningkatkan pelayanan perizinan.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan latar belakang adopsi sistem e-government oleh instansi pemerintah seperti DISNAKER PM-PTSP Kota Malang dalam pengembangan aplikasi SI IZOL sebagai alat untuk mempermudah pelayanan perizinan kepada masyarakat, serta pentingnya analisis secara efektif untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna, maka rumusan masalah yang dapat diajukan adalah:

1. Bagaimana efektivitas penggunaan aplikasi SI IZOL dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan perizinan yang disediakan oleh DISNAKERPM-PTSP Kota Malang kepada masyarakat?
2. Bagaimana menganalisis efektivitas pelayanan aplikasi IZOL DISNAKER PM-PTSP Kota Malang menggunakan metode E-Govqual?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini agar menghasilkan output kepada pemerintahan DISNAKER PM-PTSP kota Malang agar menghasilkan pelayanan yang lebih baik terhadap Masyarakat:

1. Menyelidiki tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perizinan yang disediakan DISNAKER PM-PTSP melalui aplikasi IZOL, dengan memperhatikan faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan ketersediaan fitur-fitur yang relevan.
2. Untuk mengukur kualitas layanan aplikasi IZOL DISNAKER PM-PTSP Kota Malang menggunakan metode E-govqual.
3. Menyusun rekomendasi untuk pengembangan dan penguatan sistem e-government di tingkat pemerintah daerah, berdasarkan temuan dan hasil evaluasi dari implementasi aplikasi IZOL di Dinas Ketenagakerjaan PM-PTSP Kota Malang

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Penulis

Diharapkan mampu meningkatkan pemahaman dan pengetahuan kita tentang bagaimana analisis sebuah aplikasi dengan menggunakan metode E-Govqual
 - b. Bagi Instansi

Meningkatkan kualitas layanan Publik, Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik melalui implementasi e-government, khususnya dalam hal pelayanan perizinan. Dengan adopsi aplikasi berbasis aplikasi seperti IZOL, instansi pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat.

c. Bagi Penelitian Lain

Diharapkan dapat menjadi acuan untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan analisis menggunakan metode e-govqual pada aplikasi IZOL yang ada di DISNAKER PM-PTSP kota Malang. Hasil ini juga akan melengkapi kekurangan penelitian ini.

2. Manfaat Teoritis

Tujuannya adalah untuk mengembangkan dan menjadi wadah untuk menerapkan informasi yang telah dikumpulkan, terutama tentang analisis efektivitas pada aplikasi Izol. Tujuannya adalah untuk mengembangkan informasi secara lebih mendalam dan menyeluruh dengan tujuan mencapai hasil yang optimal.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan publik melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi, serta pengembangan metode analisis aplikasi yang lebih efektif.

1.5 Batasan Masalah

1. Pengukuran kualitas/efektivitas dilakukan terhadap aplikasi IZOL secara keseluruhan di DISNAKER PM-PTSP Kota Malang
2. Responden adalah Masyarakat kota Malang.
3. Metode E-Govqual yang terdiri dari enam dimensi, dalam penelitian ini menggunakan 4 dimensi yaitu *efficiency* (efisien), *Trust* (kepercayaan), *reliability* (keandalan), *Citizen Support* (pendukung). Penelitian memilih 4 dimensi merupakan strategis untuk mempertimbangkan beberapa factor, seperti ketersediaan sumber daya dan konteks. Dalam penelitian ini ke 4 dimensi ini yang paling relevan.
4. Tools yang digunakan untuk yaitu *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS).

5. Pada penelitian ini pengujian menggunakan PC atau komputer