

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak diterapkannya UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang memudahkan daerah untuk mengurus daerahnya masing-masing membawa dampak pada peningkatan iklim investasi di daerah. Namun hal ini tetap membawa berbagai hambatan investasi yang digelar di daerah, dan terwujud dalam berbagai bentuk: dari kebijakan pajak dan retribusi daerah sampai ke pungutan liar, dari ketidakpastian biaya dan waktu sampai ke uang pelicin. Sebagai akibatnya, dalam konteks investasi, kebijakan otonomi daerah diyakini banyak pihak justru telah menimbulkan efek yang menurunkan tingkat kegiatan investasi, dan pada akhirnya kemudian mengurangi daya tarik investasi di daerah. Hal ini apabila dibiarkan terus akan membawa kondisi investasi di daerah pada tahap “cukup memprihatinkan”.

Pemerintah berusaha untuk memperbaiki iklim penanaman modal di daerah dengan merumuskan salah satu kebijakan terkait dengan kepentingan tersebut, yaitu penerapan system Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang didasarkan pada UU No. 25/2007 tentang Penanaman Modal. Untuk mewujudkan sistem pelayanan administrasi penanaman modal, PTSP memiliki strategi yang perlu dikembangkan melalui pembentukan Unit Pelayanan (UP) yang memiliki kewenangan khusus dalam pemberian perizinan bidang penanaman modal publik.

Kebijakan sistem PTSP ini juga dijalankan oleh Pemerintah Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Pelayanan perijinan terpadu ini diharapkan mampu mengatasi berbagai macam permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan perijinan di Kabupaten Buleleng. Sistem informasi terpadu yang banyak digunakan di berbagai perusahaan, universitas, lembaga pendidikan, dan lembaga lainnya, baik swasta maupun negeri. Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem teknologi informasi. Salah satu penelitian yang terkenal dan paling populer digunakan adalah penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean. Pada tahun 1992, DeLone dan McLean mengemukakan teori tentang kesuksesan sistem informasi yang berbasis pada riset teoritis dan empiris mengenai sistem informasi yang dilakukan oleh beberapa periset pada rentang waktu 1970-1988. Model kesuksesan sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh (DeLone and McLean 1992) merupakan model yang sederhana tetap dianggap cukup valid dalam pengukuran tingkat kesuksesan sistem informasi.

Salah satu dinas yang menggunakan sistem teknologi informasi adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Buleleng. Sistem teknologi informasi ini sudah terintegrasi dalam sistem lainnya yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan ini, dan sistem informasi tersebut dinamakan OSS (*One Stop Service*). Penerapan OSS (*One Stop Service*) diharapkan menjadi salah satu daya tarik investasi, karena dalam OSS terjadi pemangkasan birokrasi, sehingga proses yang semula berbelit-belit

menjadi lebih pendek. Untuk Kabupaten Buleleng pengembangan dan penyelenggaraan *One Stop Service* diimplementasikan dengan dibentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Buleleng sebagai lembaga pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan administrasi perizinan di Kabupaten Buleleng sangat menyadari akan kepentingan dan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan yang sebaik-baiknya. Pelayanan perizinan yang baik yaitu pelayanan yang sesuai dengan kriteria pelayanan prima yang dicirikan dengan pelayanan yang cepat, transparan dan pasti.

Namun dalam perjalanannya, pergerakan iklim investasi dan penanaman modal tidak didukung dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kabupaten Buleleng yang dinilai masih menemui beberapa kendala. Permasalahan pertama, persediaan sumber daya manusia (SDM) yang masih kurang secara kuantitas dimana pada DPMPTSP Kabupaten Buleleng yang tersedia ada 34 orang, sedangkan jumlah pemohon perizinan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Permasalahan kedua, dengan jumlah SDM (kelompok fungsional) yang tersedia pada DPMPTSP Kabupaten Buleleng yang berada di *Front Office* (FO) dan *Back Office* (BO) hanya sebanyak 8 Orang. Hal ini tentu bisa menimbulkan permasalahan bagi pemohon perizinan seperti yang diungkapkan oleh seorang Staf *frontoffice* Bagian Penanaman Modal Sub Bidang Bagian Promosi, Pendaftaran, Data dan Pengembangan DPMPTSP Kabupaten Buleleng yang mengatakan bahwa keterlambatan penyelesaian berkas perizinan bisa saja terjadi apabila terjadi

penumpukan berkas pemohon perizinan yang belum diolah akibat kurangnya SDM pada DPMPTSP Kabupaten Buleleng, apalagi terdapat beberapa jenis perijinan yang memerlukan kunjungan lapangan. Permasalahan ketiga, berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Bidang Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Buleleng yang sering menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan penanaman modal di DPMPTSP Kabupaten Buleleng adalah terkait dengan pengadaan sarana dan prasarana yang dinilai belum memadai. Kondisi-kondisi seperti inilah yang menyebabkan penyelenggaraan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Buleleng belum dapat berjalan secara prima.

Hal yang paling esensial dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Pelayanan publik hanya akan menjadi baik atau berkualitas apabila masyarakat yang mengurus suatu jenis pelayanan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi pelayanan (Ratminto and Atik Septi 2008).

Dengan permasalahan yang seperti itu, Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Darmin Nasution bersama dengan para menteri dan kepala lembaga terkait meresmikan penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS). Layanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (PBTSE), yang lebih mudah disebut dengan nama generik OSS ini hadir dalam rangka pelayanan perizinan berusaha yang berlaku di semua Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah di seluruh Indonesia, yang selama ini dilakukan melalui Perizinan Terpadu Satu Pintu

(PTSP). Selain melalui PTSP, masyarakat dapat mengakses Sistem OSS secara daring di mana pun dan kapan pun.

Berdasarkan paparan di atas, dapat dilakukan evaluasi untuk meningkatkan kebermanfaatan dan kesuksesan implementasi sistem informasi yang sudah diterapkan. Mengingat pentingnya sistem informasi untuk organisasi, ada banyak model yang digunakan untuk mengukur keberhasilan dari sebuah sistem informasi, yaitu; (1) teori DeLone dan McLean (1992) tentang cara mengevaluasi kesuksesan dari sistem informasi yang dapat memberikan dampak secara individu (*individual impact*) dalam organisasi serta dampak secara organisasi (*organizational impact*). Dampak secara individu akan mempengaruhi urusan internal organisasi, baik ditingkat manajerial dan operasional, sedangkan dampak secara organisasi akan mempengaruhi hal-hal strategis dalam perusahaan serta bisnis perusahaan di masa depan. Menurut (DeLone and McLean 1992), untuk mengevaluasi kesuksesan dari sistem informasi, terdiri dari 6 konstruk atau variabel pengukuran yakni, kualitas dari kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), konsumsi terhadap *output* (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak secara individu (*individual impact*) dan dampak secara organisasi (*organizational impact*); (2) teori (Zaied 2012) pada penelitiannya yang berjudul “*An Integrated Success Model for Evaluating Information System in Public Sectors*” bertujuan untuk mengevaluasi kesuksesan sistem informasi menggunakan kombinasi dari model TAM; (3) teori (Gable, Sedera, and Chan 2003), pada penelitian menggunakan 4 konstruk untuk mengetahui kesuksesan dari sebuah sistem ERP adalah *system quality*, *information quality*, *individual quality*, dan *organizational impact*; (4)

(Ifinedo 2006), dengan judul penelitian “*Extending the Gable Et Al. Enterprise Systems Success Measurement Model: A Preliminary Study*“. Pada penelitiannya, Ifinendo mencoba melakukan evaluasi kesuksesan dari *ERP system success* menggunakan 6 konstruk, yakni: *vendor/consultant quality*, *system quality*, *information quality*, *individual impact*, *workgroup impact*, dan *organizational impact*.

Dari beberapa teori yang digunakan untuk mengukur keberhasilan dari sebuah sistem informasi, peneliti mengadopsi teori yang dibuat oleh (DeLone and McLean 1992), peneliti menggunakan model pengukuran kesuksesan sistem informasi yang dihasilkan oleh (DeLone and McLean 1992) ini karena model ini sangat sederhana dan dapat dianggap cukup valid dalam pengukuran tingkat kesuksesan sistem informasi, selain itu implementasi teori (DeLone and McLean 1992) tentang cara mengevaluasi kesuksesan dari sistem informasi dapat memberikan gambaran yang jelas terkait dampak secara individu dan dampak secara organisasi. Variabel yang peneliti gunakan dalam penelitian ini, juga sama dengan variabel yang digunakan oleh DeLone dan McLean dalam penelitiannya, alur penelitian yang akan digunakan untuk pengukuran kesuksesan sistem informasi juga sama.

Model ini digunakan oleh DeLone dan McLean untuk mengevaluasi kesuksesan dari pengaruh sistem informasi, terdiri dari 6 konstruk atau variabel pengukuran yakni, kualitas dari sistem informasi (*system quality*), sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap *output (use)*, kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak secara individu (*individual impact*) dan dampak secara

organisasi (*organizational impact*). Sedangkan pada penelitian ini, peneliti mencoba menggunakan model pengukuran tersebut pada skala organisasional yang berskala kecil di salah satu Dinas Pemerintahan yang berada di Kabupaten Buleleng yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Buleleng untuk mengukur sejauh mana kesuksesan dari Aplikasi *Online Single Submission* (OSS) yang sudah diterapkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi OSS menggunakan Metode Delone dan Mclean pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, khususnya yang terjadi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Buleleng, dapat diidentifikasi beberapa masalah sehubungan dengan kesuksesan implementasi sistem informasi yang ada di DPMPTSP, sebagai berikut.

1. Pengguna sistem masih belum mahir dalam menggunakan aplikasi yang diterapkan karena masih terkesan baru.
2. Tinjauan terhadap kualitas pelayanan aplikasi yang diterapkan masih kurang mendapat perhatian, ini akan memberikan pengaruh kurang baik karena pengguna adalah kunci bagi keberhasilan sistem informasi yang digunakan.

3. Belum pernah dilakukan penelitian terkait analisis kesuksesan implementasi system informasi DPMPTSP Kabupaten Buleleng, jadi permasalahan internal yang ada terkait penerapan aplikasi yang ada belum diketahui.
4. Sistem informasi seharusnya dirancang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini diharapkan menghasilkan sebuah analisa tingkat kesuksesan implementasi sistem informasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Buleleng dengan menggunakan aplikasi *Online Single Submission* (OSS) dengan beberapa batasan masalah sebagai berikut.

1. Sistem informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Buleleng yang akan dianalisis meliputi sistem pemberian izin usaha.
2. Responden atau sampel merupakan pengguna sistem informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Buleleng.
3. Sistem informasi yang diteliti merupakan sistem informasi berbasis *online* dengan aplikasi *Online Single Submission* (OSS).
4. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model pengukuran kesuksesan sistem informasi yang dihasilkan oleh DeLone dan McLean (1992).
5. Penelitian ini dibatasi pada pengaruh langsung variabel bebas terhadap variabel terikat.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka dapat dipaparkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap dampak secara individu (*individual impact*)?
2. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap dampak secara individu (*individual impact*)?
3. Apakah kualitas pelayanan (*service quality*) berpengaruh terhadap dampak secara individu (*individual impact*)?
4. Apakah kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas pelayanan (*service quality*) berpengaruh terhadap dampak secara individu (*individual impact*)?
5. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap dampak secara organisasi (*organizational impact*)?
6. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap dampak secara organisasi (*organizational impact*)?
7. Apakah kualitas pelayanan (*service quality*) berpengaruh terhadap dampak secara organisasi (*organizational impact*)?
8. Apakah kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas pelayanan (*service quality*) berpengaruh terhadap dampak secara organisasi (*organizational impact*)?
9. Apakah kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas pelayanan (*service quality*), dan dampak secara

individu (*individual impact*) berpengaruh terhadap dampak secara organisasi (*organizational impact*)?

10. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas pelayanan (*service quality*)?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi aplikasi *Online Single Submission* (OSS) menggunakan model pengukuran kesuksesan sistem informasi yang dihasilkan oleh (DeLone and McLean 1992) dengan cara sebagai berikut.

1. Menganalisis pengaruh *system quality* terhadap *individual impact*.
2. Menganalisis pengaruh *information quality* terhadap *individual impact*.
3. Menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *individual impact*.
4. Menganalisis pengaruh *system quality*, *information quality*, dan *service quality* terhadap *individual impact*.
5. Menganalisis pengaruh *system quality* terhadap *organizational impact*.
6. Menganalisis pengaruh *information quality* terhadap *organizational impact*.
7. Menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *organizational impact*.
8. Menganalisis pengaruh kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap dampak secara organisasi (*organizational impact*).
9. Menganalisis pengaruh *system quality*, *information quality*, *service quality*, dan *individual impact* terhadap *organizational impact*.

10. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas pelayanan (*service quality*).

1.6 Manfaat Penelitian

- 1.6.1 Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPPPTSP) Kabupaten Buleleng.

Sebagai bahan masukan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPPPTSP) Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan usaha khususnya penggunaan sistem informasi online yang digunakan.

- 1.6.2 Bagi Pemerintah Propinsi Bali

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah daerah Propinsi Bali dalam pengambilan kebijakan mengenai pengembangan dan pemanfaatan sistem informasi di Dinas-dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPPPTSP) yang ada di Propinsi Bali.