

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Reformasi birokrasi diselenggarakan dalam rangka mewujudkan birokrasi pemerintah yang profesional dan mendukung proses tata kelola pemerintahan yang berjalan dengan baik, efektif dan efisien. Selain itu, pelaksanaan reformasi birokrasi merupakan langkah awal dalam penataan sistem penyelenggaraan pemerintah untuk melayani masyarakat dengan cepat, transparan, akuntabel dan profesional. Konsep ini sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025.

Area tata laksana dan pelayanan publik yang termasuk dalam delapan area perubahan reformasi birokrasi, dirasa perlu terus didorong saat ini, melalui optimalisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan penerapan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan. Pedoman penyelenggaraan SPBE mengacu pada ketentuan Peraturan Presiden Republik Indonesia (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pelaksanaan SPBE dan penerapan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan terus dioptimalkan Pemerintah Kota Denpasar. Hal ini sejalan untuk menunjang misi ke-3 Pemerintah Kota Denpasar, yaitu "Peningkatan pelayanan publik melalui tata kelola pemerintahan yang baik berdasarkan penegakan supremasi hukum".

Terkait dengan pemantauan dan evaluasi SPBE, telah diterbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

(PermenPANRB) Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi SPBE yang akan digunakan dalam pelaksanaan evaluasi mulai Tahun 2021 dalam melakukan pengukuran tingkat kematangan implementasi SPBE. Pelaksanaan evaluasi SPBE pada Pemerintah Daerah yang telah dilaksanakan dari tahun 2018 hingga tahun 2020 masih mengacu pada PermenPANRB Nomor 5 Tahun 2018. Indeks SPBE Pemerintah Kota Denpasar Tahun 2018 adalah 2,64 (Baik). Berdasarkan data yang ditampilkan pada portal SPBE Nasional (<http://spbe.go.id>), nilai Indeks SPBE Pemerintah Kota Denpasar meningkat di Tahun 2019 menjadi 3,33 (Baik).

Salah satu kegiatan pelayanan publik Pemerintah Kota Denpasar dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). DPMPTSP Denpasar sejak tahun 2008 telah mengimplementasikan pemanfaatan teknologi informasi (*e-government*) dalam memberikan layanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat. DPMPTSP Kota Denpasar melayani 85 (delapan puluh lima) jenis perizinan dan 9 (sembilan) jenis non perizinan yang terbagi dalam 8 (delapan) sektor berdasarkan pelimpahan kewenangan sebagaimana diatur terakhir kali dalam Peraturan Walikota Denpasar (Perwali) Nomor 39 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Rata-rata permohonan yang masuk setiap tahunnya adalah sejumlah 8.000 permohonan perizinan dan non perizinan. Sebagai penunjang pelaksanaan pelayanan tersebut, menggunakan Sistem Manajemen Perizinan Terintegrasi *Online* Kota Denpasar (SEMETON Denpasar) melalui alamat situs <http://perijinan.denpasarkota.go.id/>. Aplikasi ini digunakan baik oleh masyarakat

yang akan mengajukan permohonan maupun pihak DPMPTSP dalam proses penerbitan perizinan dan non perizinan. Implementasi *e-government* pada DPMPTSP juga ditunjang dengan infrastruktur jaringan internet dan intranet, serta adanya ruang *server* sebagai pusat data beberapa sistem informasi yang dikembangkan oleh DPMPTSP. Dalam penerapan aplikasi ini, masih ditemukan adanya kesulitan masyarakat dalam mengoperasikan sistem, dimana masih terdapat keluhan yang disampaikan melalui *e-Mail* maupun secara langsung (Lampiran 1).

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan Plt. Sekretaris dan Kepala Bidang (Kabid) Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi Penanaman Modal pada DPMPTSP Kota Denpasar yang tercantum pada Lampiran 2, belum pernah dilakukan evaluasi terkait implementasi *e-government* maupun pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan sistem informasi. Implementasi *e-government* belum dapat diukur apakah telah berperan penting dalam pencapaian tujuan rencana strategis organisasi. Instrumen evaluasi kepuasan masyarakat yang digunakan saat ini berupa hasil evaluasi pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang hanya menilai terkait prosedur dan pelayanan yang diterima oleh masyarakat dengan indikator pertanyaan sesuai PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Pelaksanaan survei tidak menilai kepuasan masyarakat terhadap penggunaan sistem informasi dalam memberikan layanan, sehingga diperlukan evaluasi lainnya terkait dengan implementasi *e-government* baik secara internal maupun eksternal. Evaluasi internal yang dimaksudkan adalah mengukur tingkat kematangan dengan menggunakan model tingkat kematangan SPBE.

Sementara pada evaluasi eksternal, mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi dalam memanfaatkan layanan perizinan dan non perizinan secara *online*.

Beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penggunaan model tingkat kematangan SPBE adalah penelitian oleh Suwardika, Dantes, & Indrawan Tahun 2020, yang melaksanakan pengukuran tingkat kematangan implementasi *e-government* pada RSUD Wangaya menggunakan standarisasi SPBE 2018. Penelitian ini menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif. Hasil analisis tingkat kematangan kapabilitas proses dan kapabilitas fungsi akan diperoleh nilai tingkat kesenjangan yang kemudian dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Rekomendasi penelitian berdasarkan hasil analisis IPA diusulkan kepada pihak manajemen untuk perbaikan terhadap implementasi *e-government*. Penelitian lainnya oleh Pratiwi, Hayuhardhika, Putra, & Herlambang Tahun 2020, melaksanakan penilaian penerapan *e-government* pada Dinas Kominfo Kabupaten Sumbawa yang berfokus pada Aspek 6 Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik menggunakan kerangka kerja SPBE. Hasil penelitian merekomendasikan perbaikan penerapan *e-government* berdasarkan setiap indikator SPBE untuk mencapai predikat memuaskan sesuai kerangka kerja SPBE. Penelitian berikutnya oleh Sukarsa *et al.*, 2020, melaksanakan evaluasi model kematangan *e-government* menggunakan *framework* SPBE pada Pelayanan Publik Kecamatan. Penelitian ini menggunakan acuan PermenPANRB Nomor 5 Tahun 2018 dan menghasilkan rekomendasi penelitian untuk perbaikan tingkat kematangan SPBE berupa perbaikan indikator, rekomendasi tata kelola, dan rekomendasi layanan SPBE. Penelitian lainnya juga

dilakukan oleh Dipa *et al.*, 2020, yang melakukan evaluasi mandiri terhadap tingkat kematangan implementasi *e-government* pada salah satu Dinas Kesehatan di Bali. Dilaksanakannya evaluasi dengan menggunakan pedoman evaluasi SPBE dan pemetaan proses bisnis, untuk mengukur tingkat kematangan implementasi SPBE.

Dalam rangka mengukur kualitas sistem informasi dari sisi kepuasan pengguna, terdapat beberapa metode yang sering digunakan seperti *End user computing satisfaction (EUCS)*, *WebQual*, *ServQual*, *DeLone and McLean*, *e-GovQual*. Metode *e-GovQual* merupakan metode yang digunakan dalam pengukuran persepsi pengguna terhadap kualitas layanan situs *e-government* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Hasil penelitian menunjukkan bahwa model *e-GovQual* valid dengan hasil yang memuaskan dan relevan untuk konteks pemerintah Indonesia (Albar, Mooduto, Yuhefizar, Napitupulu, & Hidayat, 2018).

Penelitian mengenai evaluasi kualitas layanan *e-government* dengan metode *e-GovQual* pernah dilakukan oleh Hendarta, Wardani, & Herlambang, 2019, dengan studi kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Evaluasi yang dilaksanakan menilai kualitas layanan pada Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Admuduk dan Pencatatan Sipil dengan *e-GovQual* untuk mendapatkan prioritas pengembangan situs *web*. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Wijatmoko, 2020, dengan studi kasus penelitian pada layanan *e-government* Kanwil Kemenkumham DIY. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa perspektif pengguna terhadap kualitas layanan *e-government* cukup baik dan sesuai dengan kebutuhan atau harapan berdasarkan kerangka kerja *e-GovQual*. Penelitian berikutnya dilakukan oleh Nachrowi, Nurhadryani, & Sukoco, 2020, melaksanakan

evaluasi tata kelola dan manajemen layanan pada Direktorat Kelembagaan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi dengan mengimplementasikan COBIT 2019 dan menggunakan *e-GovQual* untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap layanan sistem informasi yang dilaksanakan. Hasil perbaikan dianalisis dengan menggunakan matriks *SWOT* untuk mengungkap kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang selanjutnya disusun berdasarkan rekomendasi perbaikan.

Dari beberapa penelitian yang telah dilaksanakan, penelitian yang menggunakan model tingkat kematangan SPBE sesuai PermenPANRB Nomor 59 Tahun 2020 belum pernah dilaksanakan, dikarenakan Peraturan Menteri ini baru diberlakukan mulai Januari Tahun 2021. Peraturan ini merupakan standar nasional yang digunakan dalam melakukan evaluasi tingkat kematangan SPBE di seluruh Pemerintah Daerah di Indonesia. Penggabungan metode evaluasi dengan mengukur tingkat kematangan SPBE dan kualitas *e-government* menggunakan metode *e-GovQual* juga belum penulis temukan. Selain itu, berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan beberapa peneliti menyimpulkan bahwa penelitian terkait *e-government* secara kuantitas masih kurang dalam upaya pengembangan *e-government* di Indonesia (Masyhur, 2017).

Evaluasi SPBE yang dilakukan selama ini terhadap Pemerintah Kota Denpasar adalah dalam lingkup Pemerintah Daerah, dimana berdasarkan hasil Evaluasi SPBE Tahun 2019 Pemerintah Kota Denpasar telah memperoleh predikat baik. Diharapkan peningkatan tersebut juga didukung dengan peningkatan kualitas *e-government* pada masing-masing Perangkat Daerah pada Pemerintah Kota Denpasar. DPMPTSP Kota Denpasar yang melaksanakan pelayanan publik secara

langsung kepada masyarakat perlu dilakukan evaluasi terhadap implementasi *e-government* yang telah dilaksanakan, baik melalui pengukuran tingkat kematangan SPBE maupun pengukuran kepuasan pengguna layanan sistem informasi. Oleh karena itu, penulis mengambil judul penelitian “Evaluasi Implementasi *E-Government* Menggunakan Model Tingkat Kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Metode *E-GovQual* (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar)”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kematangan SPBE pada DPMPTSP Kota Denpasar dan tingkat kepuasan pengguna layanan sistem informasi, sebagai bahan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dalam implementasi *e-government* dan pelayanan publik Kota Denpasar khususnya pada DPMPTSP.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dilakukan identifikasi permasalahan sebagai berikut.

1. Dalam rencana strategis SPBE sesuai Perpres 95 Tahun 2018 terdapat beberapa inisiatif strategi, diantaranya adalah pelaksanaan evaluasi SPBE dan pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan SPBE. Berdasarkan rencana strategis tersebut, DPMPTSP Kota Denpasar belum pernah melaksanakan evaluasi implementasi *e-government* yang meliputi evaluasi SPBE maupun evaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan SPBE.
2. Pelaksanaan SPBE pada DPMPTSP Kota Denpasar belum diketahui tingkat kematangannya sesuai PermenPANRB Nomor 59 Tahun 2020.

3. Terdapat beberapa aplikasi yang digunakan dalam pengajuan permohonan pelayanan perizinan dan non perizinan melalui Sistem Manajemen Perizinan Terintegrasi *Online* Kota Denpasar (SEMETON Denpasar) yang belum diketahui tingkat kepuasan dalam penggunaan aplikasi tersebut.
4. Adanya kesulitan masyarakat dalam mengoperasikan layanan SEMETON Denpasar, dimana masih terdapat keluhan yang disampaikan melalui *e-Mail* maupun secara langsung. Saat ini masih terdapat masyarakat yang datang langsung ke DPMPTSP Kota Denpasar untuk mendapatkan pendampingan penggunaan sistem oleh petugas.

1.3 Pembatasan Masalah

Diharapkan dari penelitian yang dilaksanakan dapat memberikan rekomendasi perbaikan dalam pelaksanaan *e-government* pada DPMPTSP Kota Denpasar. Adapun pada penelitian ini terdapat pembatasan masalah sebagai berikut.

1. Evaluasi yang dilakukan adalah evaluasi implementasi *e-government* pada Perangkat Daerah DPMPTSP Kota Denpasar.
2. Evaluasi SPBE menggunakan seluruh domain, aspek dan indikator pada model tingkat kematangan SPBE sesuai PermenPANRB Nomor 59 Tahun 2020.
3. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan sistem informasi menggunakan metode *e-GovQual*, dengan layanan yang dinilai adalah layanan SEMETON Denpasar yang merupakan sistem utama pendukung proses bisnis organisasi yang dikembangkan/dikelola oleh DPMPTSP Kota Denpasar.

4. Responden untuk penilaian tingkat kematangan SPBE ditentukan dari hasil identifikasi pejabat yang secara tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan aspek kematangan SPBE yang akan dinilai.
5. Responden untuk Pengguna Layanan SEMETON Denpasar dihitung menggunakan rumus *Slovin* berdasarkan jumlah sampel dari populasi rata-rata permohonan yang masuk setiap bulan, dengan kriteria responden yang dipilih adalah masyarakat yang pernah melakukan pengajuan permohonan perizinan atau non perizinan melalui salah satu layanan SEMETON Denpasar, yang diakses melalui alamat *website* <http://perijinan.denpasarkota.go.id/>.
6. Melaksanakan analisis dan memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan dalam implementasi *e-government* pada DPMPTSP Kota Denpasar.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat kematangan SPBE pada DPMPTSP Kota Denpasar menggunakan model tingkat kematangan SPBE sesuai PermenPANRB Nomor 59 Tahun 2020?
2. Apakah terjadi kesenjangan antara tingkat kematangan SPBE saat ini dan tingkat kematangan SPBE yang diharapkan pada implementasi *e-government* DPMPTSP Kota Denpasar?

3. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan SEMETON Denpasar menggunakan metode *e-GovQual*?
4. Bagaimana rekomendasi yang dapat dilakukan untuk perbaikan implementasi *e-government* pada DPMPTSP Kota Denpasar?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilaksanakan berdasarkan rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut.

1. Mendeskripsikan tingkat kematangan SPBE pada DPMPTSP Kota Denpasar menggunakan model tingkat kematangan SPBE sesuai PermenPANRB Nomor 59 Tahun 2020.
2. Mendeskripsikan kesenjangan antara tingkat kematangan kapabilitas saat ini dan tingkat kematangan kapabilitas yang diharapkan melalui evaluasi implementasi *e-government* pada DPMPTSP Kota Denpasar.
3. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan SEMETON Denpasar menggunakan metode *e-GovQual*.
4. Melakukan analisis dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan implementasi *e-government* pada DPMPTSP Kota Denpasar.

1.6 Manfaat Penelitian

Terdapat 2 (dua) manfaat dari penelitian yang dilaksanakan, yaitu sebagai berikut.

1.6.1. Manfaat Teoretis

Manfaat secara teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk memberikan pemahaman tentang tingkat kematangan SPBE pada DPMPTSP Kota Denpasar menggunakan model tingkat kematangan SPBE sesuai PermenPANRB Nomor 59 Tahun 2020.
2. Untuk dapat memberikan pemahaman tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan SEMETON Denpasar menggunakan metode *e-GovQual*.
3. Untuk memberikan referensi pendukung pada penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi implementasi *e-government* menggunakan model tingkat kematangan SPBE dan metode *e-GovQual*.

1.6.2. Manfaat Praktis

Pada penelitian ini didapat manfaat praktis sebagai berikut.

1. Sebagai acuan pengembangan *e-government* pada DPMPTSP Kota Denpasar yang lebih optimal menggunakan model tingkat kematangan SPBE dan metode *e-GovQual*.
2. Sebagai referensi untuk rekomendasi perbaikan implementasi *e-government* pada DPMPTSP Kota Denpasar.
3. Sebagai bahan pengambilan kebijakan Pemerintah Kota Denpasar dalam melaksanakan evaluasi implementasi *e-government* pada unit layanan publik Pemerintah Kota Denpasar lainnya.
4. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan kepuasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi pelayanan publik Kota Denpasar.