

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sudah menjadi kebutuhan dan tuntutan pada setiap instansi penyelenggara pelayanan publik. Tidak terkecuali DPMPTSP Kota Padang yang merupakan salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka diperlukan pengelolaan sistem informasi yang baik.

Pada dasarnya rumusan konseptual tentang definisi pelayanan publik dapat dilihat dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Merujuk pada definisi tersebut, maka pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. (Irawan, 2018)

Kegiatan pelayanan berkaitan langsung dengan pelanggan atau masyarakat, sehingga diharapkan kegiatan pelayanan yang baik dapat memenuhi kebutuhan sekaligus memenuhi harapan setiap masyarakat. Pelayanan yang baik diperlukan agar terwujud pelayanan yang efektif dan efisien, selain itu juga terwujud *good governance* sebagai tujuan utama Instansi Pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah masih terdapat banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan salah satu organisasi penyelenggara pelayanan publik di Kota Padang di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. DPMPTSP memiliki wewenang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu untuk izin maupun tanda daftar usaha, sedangkan non perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang dalam bentuk tanda daftar, rekomendasi, fatwa atau lainnya. Sebagian masyarakat sulit memperoleh informasi menyeluruh terkait prosedur pelayanan di DPMPTSP Kota Padang. Masyarakat kurang memahami alur izin yang diberikan. Kondisi-kondisi tersebut menyebabkan kurang optimalnya proses pelayanan perizinan bagi masyarakat.

Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang dapat menunjukkan kinerja aparatur pemerintah. Berdasarkan hasil

pengamatan di DPMPTSP Kota Padang, setiap masyarakat atau penerima layanan belum mendapatkan lembar survei kepuasan masyarakat setelah mendapatkan layanan. Sehingga, di DPMPTSP Kota Padang belum diketahui tingkat kepuasan masyarakat atau kualitas pelayanannya. Untuk mengatasi masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, maka dilakukan analisa kualitas sistem informasi pada DPMPTSP dengan menggunakan metode McCall.

Metode *McCall* merupakan salah satu model yang menjelaskan *Software Quality Factor* atau kualitas perangkat lunak. Model ini memiliki tiga perspektif utama yaitu *product operation* (sifat-sifat operasional dari software), *product revision* (kemampuan software dalam menjalani perubahan), dan *product transition* (daya adaptasi software terhadap lingkungan baru). *Product operation* meliputi beberapa faktor yaitu *correctness*, *reliability*, *usability*, *integrity*, dan *usability*. Metode ini memuat kriteria atau faktor kualitas perangkat lunak paling lengkap. Karena metode *McCall* memiliki ketelitian dan rincian yang baik sehingga dapat digunakan untuk menguji dan menjamin kualitas perangkat lunak sistem informasi. (Khairullah, Soedijono, & Fatta, 2017)

Model faktor McCall mengklasifikasikan semua kebutuhan perangkat lunak ke dalam 11 faktor kualitas. Kesebelas faktor tersebut dibagi menjadi tiga kategori menjadi faktor operasi produk, faktor revisi produk, dan faktor transisi produk. Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini akan membahas mengenai **“Analisa Kualitas Sistem Informasi Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang dengan menggunakan Metode McCall”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka dapat diambil beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengukur kualitas sistem pelayanan perizinan di kantor DPMPTSP Kota Padang terhadap kepuasan pengguna?
2. Bagaimana kualitas sistem perizinan online pada kantor DPMPTSP Kota Padang?
3. Faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam sistem perizinan online pada kantor DPMPTSP Kota Padang?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian skripsi ini terarah dan permasalahan yang di bahas tidak keluar dari topik pembahasan maka perlu adanya batasan ruang lingkup permasalahan. Dalam hal ini penulis membatasi penelitian dan penganalisaan ini antara lain :

1. Peneliti hanya membahas masalah-masalah yang berkaitan dengan pelayanan dan perizinan online pada kantor DPMPTSP Kota Padang.
2. Metode pengujian yang digunakan adalah teori kualitas McCall.
3. Faktor kualitas McCall yang diuji pada penelitian ini adalah Correctness, efficiency, Integrity, usability dan Reliability.
4. Data acuan yang digunakan adalah hasil wawancara dan kuesioner.

1.4 Hipotesis

Hipotesa penelitian merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan yang dikemukakan dalam perumusan masalah. Maka berdasarkan perumusan masalah di atas dugaan sementara dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan dengan melakukan pengukuran kualitas sistem pelayanan di DPMPTSP Kota Padang dengan menggunakan metode McCall, dapat membantu melihat kekurangan dan kelayakan dari sistem pelayanan di DPMPTSP tersebut
2. Dengan menggunakan metode McCall di harapkan dalam melakukan perizinan online dapat menjadi acuan pengukuran untuk menilai dan menentukan apakah sebuah software yang di bangun berkualitas atau tidak.
3. Dalam melakukan perizinan online tentu memiliki kendala/masalah. Dengan begitu, diharapkan dari faktor-faktor pelayanan yang menjadi kendala dapat membantu menemukan solusi untuk menangani kendala/masalah tersebut.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Mengukur tingkat faktor Correctness (ketetapan) pada Kualitas Sistem Informasi di DPMPTSP menggunakan metode McCall.

2. Mengetahui seberapa tingkat pengukuran faktor Usability (kegunaan) Sistem Informasi perizinan online di DPMPTSP menggunakan metode McCall.
3. Mengukur tingkat faktor Integrity (integritas) pada Kualitas Sistem Informasi pelayanan perizinan online di DPMPTSP menggunakan metode McCall.
4. Mengukur seberapa tingkat faktor Reliability (kehandalan) pada Sistem Informasi di DPMPTSP menggunakan metode McCall.
5. Mengetahui ke efisienan sistem atau tingkat faktor Efficiency (efisiensi) pada Kualitas Sistem Informasi di DPMPTSP menggunakan metode McCall.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi bahan ajar berpikir kritis pembelajaran pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan menambah wawasan mengenai pelayanan publik, serta dapat dijadikan acuan untuk penelitian yang sejenis.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan dan kontribusi positif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan

1.7 Tinjauan Umum Perusahaan

1.7.1 Sejarah DPMPTSP Kota Padang

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang sebagai dinas yang berada pada baris terdepan dalam mengundang investor untuk menanamkan modalnya di Kota Padang. Dinas PM & PTSP Kota Padang berdiri pada tanggal 1 Januari 2017 berdasarkan Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 6 Tahun 2016 tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Padang.

Sebelum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dibentuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD) ini bernama Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Padang yang merupakan penggabungan dari dua lembaga teknis daerah yaitu Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Padang dan Kantor Penanaman Modal Kota Padang pada tanggal 1 Januari 2013. Namun dengan terbitnya Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilakukan untuk menyatukan proses pengelolaan pelayanan baik bersifat pelayanan perizinan maupun non perizinan.

Pada pertengahan Tahun 2015 terjadi perubahan nomenklatur BPMP2T Kota Padang menjadi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Padang sesuai dengan PERDA Nomor 6 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat

1.7.2 Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Kota Padang

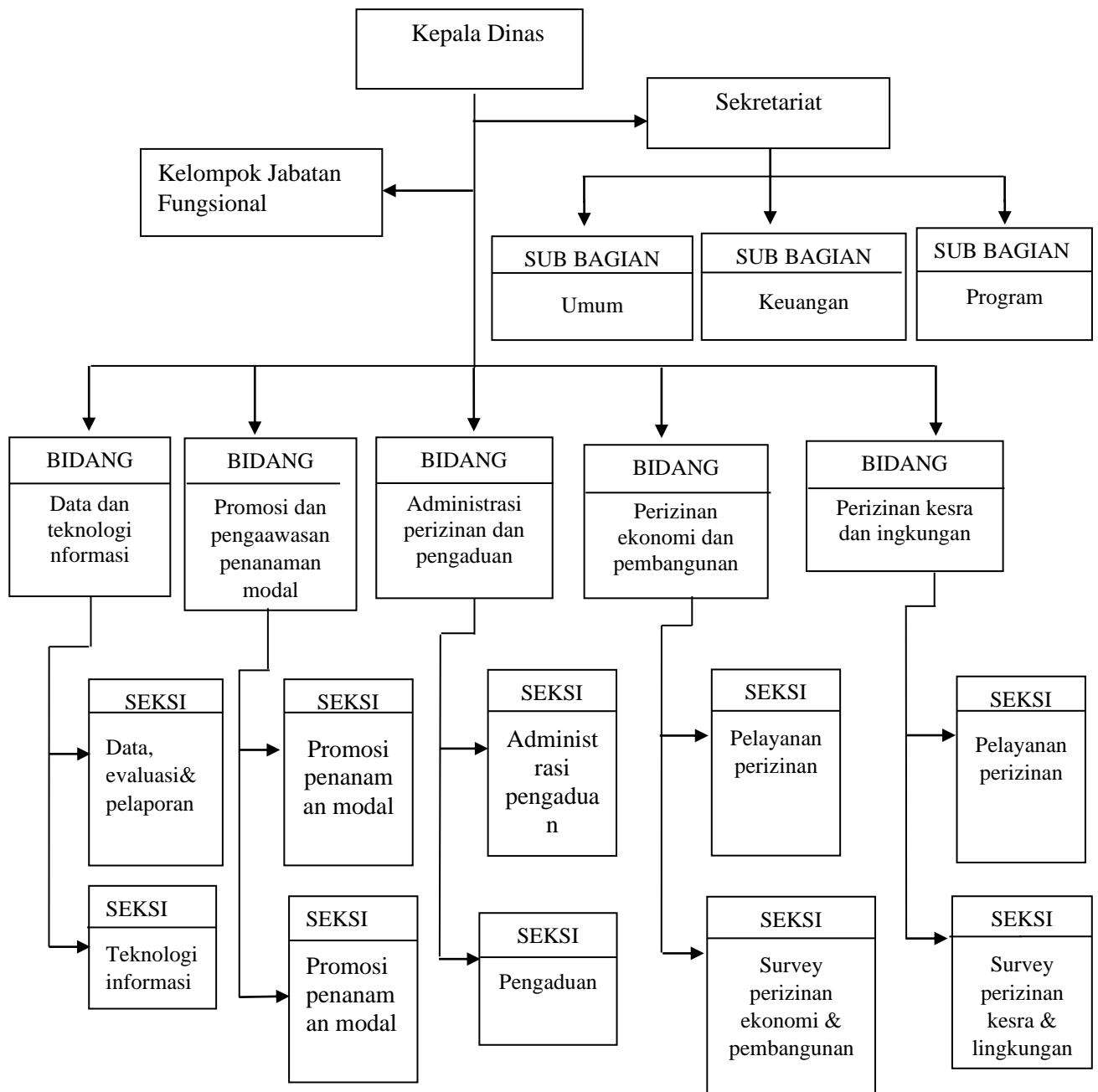
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang mempunyai tugas pokok membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah. Untuk melaksanakan tugas pokok diatas, Dinas DPMPTSP Kota Padang mempunyai fungsi:

1. Pelaksanaan kebijakan bidang penanaman modal.
2. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang penanaman modal.
3. Pelaksanaan administrasi dinas bidang penanaman modal.
4. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

1.7.3 Visi dan Misi DPMPTSP Kota Padang

1. Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah Terciptanya Peningkatan Invetasi Melalui Peningkatan Pelayanan Perizinan.
2. Misi yang digunakan untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan oleh Dinas PM &PTSP Kota Padang yaitu:
 - a. Mewujudkan iklim investasi yang kondusif dan prospektif.
 - b. Mewujudkan peningkatan pelayanan kegiatan investasi.
 - c. Meningkatkan potensi dan profesionalisme aparatur dalam melaksanakan pelayanan perizinan.
 - d. Mengembangkan integrasi sistem informasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi.

1.7.4 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Padang



Sumber: DPMPTSP Kota Padang

Gambar 1.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Padang

1.7.5 Pembagian Tugas pada Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Padang

Adapun tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian pada struktur organisasi secara umum adalah sebagai berikut :

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas memimpin dan mengatur penyelenggaraan urusan penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan demi terwujudnya pelayanan yang baik.

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam mengkoordinasikan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi serta memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan Dinas dalam urusan administrasi umum, keuangan, dan program.

3. Bidang Data dan Teknologi Informasi

Kepala Bidang Data dan Teknologi Informasi mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan urusan data, penyusunan evaluasi, dan teknologi informasi di Bidang Data dan Teknologi Informasi

4. Bidang Promosi dan Pengawasan Penanaman Modal

Bidang Promosi dan Pengawasan Penanaman Modal mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam perumusan rancangan kebijakan teknis, perencanaan pengkajian potensi investasi, penyiapan data dan

informasi, penyelenggaraan promosi penanaman modal, serta pelaksanaan perizinan, pengawasan dan pengendalian penanaman modal.

5. Bidang Administrasi Perizinan dan Pengaduan

Kepala bidang Administrasi Perizinan dan Pengaduan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam menyusun perumusan kebijakan teknis, melakukan pemeriksaan ke lokasi penanaman modal, pemberian saran atau tindak lanjut terhadap pelanggaran perizinan.

6. Bidang Perizinan Ekonomi dan Pembangunan

Kepala Bidang Perizinan Ekonomi dan Pembangunan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam perumusan kebijakan teknis, pemberian pelayanan administrasi dan informasi, pelaksanaan survey perizinan dan penerbitan perizinan dan non perizinan

7. Bidang Perizinan Kesra dan Lingkungan

Kepala Bidang Perizinan Kesra dan Lingkungan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam perumusan kebijakan teknis, pemberian pelayanan administrasi dan informasi, pelaksanaan survey perizinan dan penerbitan perizinan dan non perizinan.