

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin maju masyarakat, peranan Teknologi Informasi (TI) menjadi sangat dibutuhkan [1]. Sehingga, masyarakat dalam mencari kebutuhan informasi menjadi lebih mudah. Informasi mengenai pemerintahan merupakan salah satu yang dicari oleh para pengguna internet karena pemerintahan sejatinya berkaitan, sehingga menjadi hal yang wajar jika, informasi mengenai pemerintahan banyak dicari [2]. Pemerintah saat ini sudah memanfaatkan teknologi dan internet untuk menyediakan informasi dan juga layanan kepada masyarakatnya. *E-government* dalam pengembangannya, membantu pemerintahan untuk meningkatkan efektivitas layanan, yang dapat diakses secara cepat dimanapun tempatnya, dan kapanpun waktunya [3].

Instansi pemerintahan yang sudah menerapkan *E-government* yaitu, pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Banyumas. DPMPTSP bertujuan untuk membantu masyarakat agar dimudahkan dalam proses penanaman modal dan perizinan daerah. Salah satu layanan yang diberikan oleh DPMPTSP yaitu layanan mengenai perizinan. Saat ini, layanan perizinan sudah semakin mudah dalam pelaksanaannya, karena situs *web* yang dikembangkan oleh DPMPTSP Kabupaten Banyumas beralamat di <https://perizinan.banyumaskab.go.id/> dapat diakses oleh masyarakat. Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Banyumas (SIPANJIMAS) merupakan layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Banyumas, dengan tujuan untuk mewujudkan pelayanan perizinan daerah yang berkualitas, semakin cepat, tepat, murah, sederhana, transparan, prosedur yang jelas dan dapat dipertanggung jawabkan. Keberadaan SIPANJIMAS diharapkan dapat meminimalisir adanya tindak Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) pada proses perizinan. Menu pelayanan yang disediakan pada SIPANJIMAS terdiri dari pendaftaran perizinan, alur perizinan, persyaratan

dan regulasi, cek *tracking*, Program Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR) Non Berusaha, statistik *tracking*, ketepatan waktu dan Standar Pelayanan (SP)/Standar Operasional Prosedur (SOP). Sebelum melakukan pendaftaran perizinan, pengguna dapat terlebih dahulu mengakses *fitur* alur perizinan untuk mengetahui dokumen apa saja yang diperlukan saat mendaftar perizinan. *Fitur manual book* dan video tutorial, akan lebih membantu mempermudah pengguna saat akan melakukan perizinan melalui SIPANJIMAS, sehingga informasi yang diberikan lebih jelas. Tidak hanya itu, pengguna juga bisa memantau sudah sejauh mana proses perizinan yang dilakukan melalui menu cek *tracking*.

Menurut data yang diperoleh Peneliti pada tanggal 31 Juli 2021 melalui SIPANJIMAS pada *fitur* jumlah pengunjung, SIPANJIMAS telah dikunjungi oleh 20.867 pengguna selama 212 hari, terhitung dari tanggal 1 Januari 2021 hingga 31 Juli 2021. Total sebanyak 1891 pengguna, dari 16 bidang perizinan telah melakukan proses pendaftaran perizinan melalui SIPANJIMAS, berdasarkan data periode semester I yang terhitung dari tanggal 1 Januari 2021 hingga 31 Juli 2021. Banyaknya pengunjung yang telah melakukan perizinan melalui SIPANJIMAS, ternyata dalam pengembangannya, diketahui masih terdapat kekurangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Diah Rapisari, S.STP., M.Si selaku Kepala Bidang Pengendalian, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal (DALDATIN) DPMPSTP Kabupaten Banyumas, ditemukannya permasalahan pada SIPANJIMAS yaitu, belum banyak informasi yang tersampaikan melalui SIPANJIMAS, dikarenakan banyaknya data yang ada, tetapi data tersebut masih belum lengkap, sehingga konten yang diberikan masih belum maksimal. Informasi yang belum layak ditampilkan, tetapi sudah di informasikan pada SIPANJIMAS. Syarat perizinan yang lengkap masih tersedia pada masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di wilayah Kabupaten Banyumas, belum diperbaharui pada SIPANJIMAS. Melalui admin informasi dan pelayanan, seringkali mendapatkan keluhan pengguna, terkait verifikasi *e-mail* untuk mendapatkan kata sandi pengguna baru SIPANJIMAS. Setelah

dikonfirmasi melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (DINKOMINFO) Kabupaten Banyumas, ditemukan adanya *bug* pada sinkronisasi *e-mail*. Penambahan untuk jenis perizinan baru, belum dibuatkan penambahan menu pada *backend* SIPANJIMAS, sehingga untuk penambahan jenis perizinan baru harus melalui DINKOMINFO Kabupaten Banyumas terlebih dahulu, dan hal tersebut menghambat, sehingga jika akan menambah menu perizinan baru tidak bisa langsung ada. Jumlah perizinan pada tampilan pengguna dan *backend* SIPANJIMAS tidak sama jumlahnya. Surat Keputusan (SK) izin yang terdapat pada *backend* SIPANJIMAS ada 29 jenis izin, tetapi hanya 16 jenis izin saja yang dapat dilihat SK nya, sehingga tidak bisa melakukan rekap izin pada 16 perizinan lainnya pada SIPANJIMAS. Berdasarkan hasil rapat pada 8 April 2022 di DINKOMINFO Kabupaten Banyumas mengenai paparan hasil kegiatan *Information Technology Security Assessment* (ITSA) di Kabupaten Banyumas oleh Badan Siber dan Sandi Negara, ditemukan adanya kebocoran *database* pada *server database* dikarenakan hanya ada satu *server*, yang digunakan untuk beberapa aplikasi, sehingga untuk keamanannya dilihat sangat lemah, hal tersebut berdampak adanya kebocoran data pengguna aplikasi. Data pengguna tersebut dapat di modifikasi, dan pengambil alihan *akun* dari *user* aplikasi oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Kata sandi untuk pengguna baru diberikan oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Banyumas, sehingga hal tersebut memungkinkan menjadi faktor keamanan pada SIPANJIMAS lemah. Perizinan yang masih belum masuk pada SIPANJIMAS, harus dilakukan secara manual untuk proses perizinannya, sehingga mau tidak mau pengguna harus membawa berkas fisik, dikarenakan tidak bisa menggunakan data yang sudah tersimpan pada *database* SIPANJIMAS.

SIPANJIMAS merupakan layanan utama dari DPMPTSP Kabupaten Banyumas, untuk membantu pengguna dalam melakukan perizinan daerah. Masih adanya permasalahan yang terdapat pada SIPANJIMAS, maka pelayanan dan informasi yang telah diberikan masih belum sesuai dengan yang diinginkan pengguna. Evaluasi diperlukan untuk mengetahui tingkat kegunaan SIPANJIMAS terhadap pengguna, dan mengetahui kriteria kegunaan yang

dimiliki SIPANJIMAS. Kegunaan (*Usability*) bertujuan untuk mengukur nilai dari kegunaan sistem layanan terhadap pengguna [4]. Evaluasi kegunaan hingga saat ini belum pernah dilakukan pada SIPANJIMAS, sehingga belum diketahui tingkat kegunaan dari SIPANJIMAS. Evaluasi kegunaan perlu dilakukan, karena sangat bermanfaat bagi DPMPTSP untuk membantu dalam pengembangan SIPANJIMAS.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dilaksanakan penelitian dengan judul **“Evaluasi Kegunaan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Banyumas (SIPANJIMAS) Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)”**. Metode yang digunakan adalah metode *System Usability Scale* (SUS). Metode SUS digunakan untuk evaluasi SIPANJIMAS dari aspek kegunaan oleh pengguna. Evaluasi dapat memberikan masukan rekomendasi untuk perbaikan terhadap *error* yang ditemukan dan gambaran mengenai tingkat kegunaan SIPANJIMAS, untuk mencapai kriteria *usability*, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors* dan *satisfaction*. Pengguna diharapkan dapat menerima informasi mengenai proses perizinan dan mendaftar perizinan dengan mudah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan untuk rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Masih terdapat *bug* pada sinkronisasi *e-mail* dan *error* pada beberapa fitur di SIPANJIMAS, sehingga perlu dilakukan evaluasi kegunaan pada SIPANJIMAS.
2. Pelayanan dan informasi yang diberikan masih belum sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga perlu dilakukan analisis kriteria kegunaan pada SIPANJIMAS.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kegunaan SIPANJIMAS terhadap pengguna, berdasarkan evaluasi kegunaan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
2. Untuk mengetahui apakah SIPANJIMAS sudah termasuk ke dalam aspek kriteria kegunaan yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors* dan *satisfaction*.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka untuk batasan-batasan masalah adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada kegunaan SIPANJIMAS dari sisi pengguna.
2. Metode yang digunakan yaitu *System Usability Scale* (SUS).

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan dengan adanya penelitian ini hasilnya memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis.

Adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dari penerapan teori yang diperoleh dari perkuliahan, terhadap penelitian ini.

2. Manfaat untuk pembaca.

Untuk pembaca, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat meyakinkan pembaca untuk melakukan perizinan secara *online* melalui SIPANJIMAS.

3. Manfaat untuk instansi.

Untuk DPMPSTSP Kabupaten Banyumas, diharapkan dapat membantu instansi untuk mengetahui tingkat kegunaan SIPANJIMAS terhadap pengguna, sehingga dapat mencapai kualitas yang lebih baik.