

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerapan teknologi informasi menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi, pemerintah mengeluarkan kebijakan terkait *E-Government* yang tercantum dalam Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-Government*. Penerapan *E-Government* untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan publik melalui sistem *online* yang memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan pemerintahan.

Pemerintah Kota Tasikmalaya melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah mengembangkan Sistem Perizinan Online Kota Tasikmalaya (SIPENTAS). SIPENTAS adalah layanan digital yang membantu masyarakat dalam mengurus berbagai jenis kategori perizinan seperti izin kesehatan, izin pendidikan, izin tata ruang, dan izin perhubungan. Jenis perizinan yang paling banyak diajukan oleh masyarakat adalah perizinan di bidang Kesehatan berdasarkan data dari DPMPTS tahun 2022 sampai Mei 2025. Penelitian ini berfokus pada jenis perizinan bidang kesehatan contohnya izin praktik perawat, izin praktik bidan, izin praktik apoteker, izin praktik terapis gigi dan mulut, izin praktik dokter dan sebagainya. Seiring dengan perkembangan regulasi, pada tahun 2021 SIPENTAS mengalami pembaruan menjadi versi yang lebih baru yang dapat diakses pada situs <https://new.sipentas.tasikmalayakota.go.id/>, pembaruan tersebut sebagai bentuk tindak lanjut dari Undang-Undang Nomor 11

Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Meskipun SIPENTAS telah berjalan dan digunakan oleh masyarakat sebagai sarana pengajuan perizinan *online*, namun berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada bulan April 2025 dengan 2 orang operator dan 4 orang pengguna SIPENTAS, masih ditemukan beberapa kendala yang dirasakan oleh pengguna yaitu *bug* sistem, tidak adanya notifikasi atau keterlambatan notifikasi pada proses pendaftaran akun, tampilan yang kurang menarik, serta kasus tertentu dimana data yang telah diisi oleh pengguna tidak terbaca oleh sistem di pihak operator. Selain itu, hingga saat ini evaluasi kualitas website berdasarkan pengguna belum pernah dilakukan

Beberapa penelitian sebelumnya yang memanfaatkan Webqual 4.0 berdasarkan tiga variabel yaitu *usability quality*, *information quality* dan *interaction quality* untuk mengukur kualitas website yaitu dilakukan oleh (Rahman & Purwanto, 2022) mengevaluasi kualitas website Disdukcapil menggunakan Webqual 4.0 dengan hasil memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian (Purwandani & Syamsiah, 2021) menganalisis kualitas website *e-learning MyBest* dengan hasil bahwa setiap variabel memiliki nilai kepuasan dalam kategori puas. Penelitian (Sutrisno et al., 2021) mengevaluasi kualitas website Universitas Udayana menggunakan metode Webqual 4.0 Modifikasi dengan hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel *usability quality*, *information quality*, *interaction quality*, *interface quality* memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Sangat penting untuk melakukan evaluasi kualitas website dari sudut pandang pengguna untuk mengetahui sejauh mana layanan yang disediakan oleh website dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna (Utami

et al., 2020). Tanpa evaluasi yang tepat, sulit untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan dari layanan yang disediakan, serta area-area yang memerlukan perbaikan. Metode Webqual 4.0 adalah alat yang efektif untuk menilai kualitas website berdasarkan sudut pandang pengguna (Sandag et al., 2020). Namun, mengingat konteks SIPENTAS sebagai layanan publik, diperlukan penyesuaian pada metode WebQual 4.0 agar lebih sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan pengguna layanan perizinan *online*. Berdasarkan identifikasi awal terhadap website SIPENTAS, ditemukan kendala terkait tampilan antarmuka yang dinilai kurang menarik. Oleh karena itu, modifikasi dalam penelitian ini dilakukan dengan memfokuskan dan menyesuaikan indikator pada dimensi *interface quality* dalam WebQual 4.0, sehingga evaluasi kualitas website menjadi lebih relevan dalam menilai aspek tampilan antarmuka dan pengalaman pengguna dalam mengakses layanan SIPENTAS. Selain itu, dengan memanfaatkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan atribut layanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan pengguna. Beberapa penelitian sebelumnya yang memanfaatkan metode IPA yaitu yang dilakukan oleh (Wisudawati et al., 2023) menganalisis pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Lengkiti dengan hasil memiliki nilai kesesuaian 91% dan masih terdapat 9% yang belum memenuhi harapan pengguna serta perlu adanya perbaikan di beberapa atribut terutama penyampaian informasi. Selain itu, penelitian (Andini Roeke & Nurlela, 2023) menganalisis kualitas aplikasi Shopee dengan hasil tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja sudah sangat baik dan terdapat 3 atribut yang masih harus diperbaiki.

Penelitian yang menggabungkan Webqual 4.0 dan IPA yaitu yang dilakukan oleh (Natasia et al., 2023) menganalisis kualitas website Rumah Sakit Umum Daerah dengan hasil kualitas website baik jika berdasarkan *Webqual Index* (WQI) tetapi jika berdasarkan *gap analysis* bahwa kualitas website belum memenuhi harapan pengguna serta terdapat beberapa indikator yang perlu ditingkatkan kinerjanya. Selain itu, penelitian (Kriswibowo et al., 2021) menganalisis kualitas website KPU dengan hasil bahwa pelayanan pada website tersebut terhadap pengguna mendekati kata puas serta *gap* yang didapat bahwa website tersebut belum sesuai harapan pengguna dengan prioritas perbaikan pada kualitas informasi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pemanfaatan Webqual 4.0 dan IPA tidak hanya mengukur kualitas dan tingkat kepuasan. Webqual 4.0 dan IPA saling berhubungan karena IPA berfungsi untuk mengukur *gap* setiap atribut Webqual 4.0 dengan membandingkan kinerja dengan harapan pengguna.

Berdasarkan hal tersebut, maka dalam penelitian ini diambil judul "Analisis Kualitas Layanan Website Sistem Perizinan Online Kota Tasikmalaya (SIPENTAS) Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi dan *Importance Performance Analysis* (IPA)". Metode WebQual 4.0 Modifikasi digunakan dengan menyesuaikan dan memperdalam indikator pada dimensi *interface quality* agar sesuai dengan karakteristik layanan perizinan *online*, sedangkan metode IPA digunakan untuk melengkapi keterbatasan penelitian sebelumnya yang umumnya hanya berfokus pada pengukuran kualitas layanan tanpa penentuan prioritas perbaikan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang

bermanfaat bagi pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi layanan digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas website SIPENTAS menggunakan metode Webqual 4.0 Modifikasi.
2. Bagaimana mengidentifikasi *gap* antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan website SIPENTAS.
3. Apa saja aspek layanan pada website SIPENTAS yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menganalisis kualitas layanan SIPENTAS berdasarkan persepsi pengguna menggunakan metode Webqual 4.0 Modifikasi.
2. Mengidentifikasi *gap* antara kepentingan dan kinerja pengguna terhadap kualitas layanan website SIPENTAS.
3. Menentukan prioritas perbaikan berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan evaluasi pada website SIPENTAS sehingga dapat ditingkatkan kualitasnya. Hasil penilaian yang akurat dari penelitian ini maka pengembang dapat memperbaiki sistemnya agar lebih memudahkan pengguna.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Website yang akan dievaluasi kualitasnya adalah *website* SIPENTAS yang baru.
2. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner pada pengguna *website* SIPENTAS di Kota Tasikmalaya.
3. Berfokus pada jenis perizinan di bidang kesehatan yang tersedia di *website* SIPENTAS