

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memberikan layanan yang dijalankan oleh pemberi layanan public yaitu pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku (Robot et al., 2019)(Amsler & O’Leary, 2017). Sistem pemerintahan di Indonesia menerapkan pelayanan sebagai dasar untuk menjalankan hubungan antara negara dengan masyarakat (Eldo & Mutiarin, 2019)(Campomori & Casula, 2021). Pentingnya fungsi pelayanan yang menjadi alasan dibentuknya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sebagai jawaban akan permintaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan untuk meningkatkan efesiensi dan transparansi serta pemberian pelayanan yang praktik bagi masyarakat (Lathifah, 2016).

Pelayanan publik terdiri dari beberapa jenis melalui dari pelayanan yang bentuknya pengaturan ataupun pelayanan yang bentuknya sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat diberbagai aspek seperti perizinan, pendidikan, pariwisata, dan lain sebagainya (Jannah & Pradana, 2021). Cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan public adalah dengan sebuah inovasi pelayanan yang bermanfaat bagi penggunaanya. Inovasi hadir untuk menjadi jalan baru yang dapat menggantikan cara yang lama (Maria & Anshori, 2016)(Li & Shang, 2020). Salah satu inovasi

yang harus dikembangkan oleh pemerintah adalah inovasi di bidang teknologi informasi dan komunikasi (Rasyid & Alfina, 2017).

Teknologi informasi telah berkembang seiring terjadinya globalisasi, perkembangan tersebut menghasilkan berbagai perubahan dan inovasi disetiap aspek kehidupan (Hidayat, 2016). Dengan perkembangan teknologi informasi memberikan kemudahan untuk setiap orang baik secara individu maupun organisasi untuk menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien (Nurrahman & Rahman, 2021). Kemajuan teknologi informasi membuat internet semakin menjadi hal yang melekat dan tidak terpisahkan dari kehidupan dimasyarakat modern.

Berdasarkan data yang diperoleh dari laporan hasil Survei Penetrasi Internet Indonesia pada 2023 yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) terdapat pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang pada periode 2022-2023 yang tersebar diseluruh Indonesia (Finaka, 2023). Jumlah tersebut meningkat 2,67% dibandingkan dengan periode tahun lalu yang sebanyak 210,03 juta pengguna. Jumlah pengguna internet tersebut setara dengan 78,19% total populasi di Indonesia yang mana sebanyak 275,77 juta jiwa (Lavinda, 2023).

Berdasarkan data di atas maka, dapat disimpulkan bahwa masyarakat Indonesia sudah semakin sadar akan internet dan teknologi. Dampak positif dari teknologi informasi pada pengelolaan organisasi, lembaga pendidikan, dan instansi pemerintah terhadap peningkatan layanan yang awalnya manual yang membutuhkan waktu dan proses yang lama, saat ini telah berubah dengan adanya layanan sistem berbasis elektronik yang membuat setiap kebutuhan pelayanan public

dapat dilakukan dengan proses yang akurat, cepat, tepat, akuntabel, dan transparan (Okunola & Rowley, 2019)(Nabilah, 2021).

Salah satu bentuk dari perkembangan teknologi dibidang pemerintah adalah *E-Government*. Hakikatnya *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses kinerja pemerintahan untuk meningkatkan kinerja, efesiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Kristanto, 2018)(Rasool & Warraich, 2018)(Ramadiantio & Alversia, 2020)(Yahuda Putra & George Imanuel, 2020).

**Gambar 1.1 Peringkat *E-Government* Asia Tenggara Tahun 2022**



Sumber: (Annur, 2022)

Gambar 1.1. Menjelaskan terkait peringkat perkembangan *E-Governmnet* yang mana Indonesia menempati posisi atau peringkat kelima sebagai negara dengan sistem pemerintahan berbasis eletronik atau *E-Government* terbaik seAsia Tenggara pada tahun 2022. Dari laporan Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) dalam *E-Government Survey 2022*, Indonesia memiliki skor pengembangan EGDI (*E-*

*Government Development Index*) sebesar 0.716 poin. Skor tersebut mendapatkan posisi Indonesia pada peringkat ke-77 secara global. Sedangkan peringkat pertama Asia Tenggara adalah Singapura dengan skor EDGI sebesar 0.9133 dan Singapura menduduki posisi ke-12 secara global. Negara yang menduduki urutan pertama EGDI tahun 2022 secara global adalah Denmark dengan skor 0.9717 poin. Adapun dalam melakukan survei PBB menggunakan tiga aspek utama. Pertama, dilihat dari keseluruhan dan kualitas layanan online dikuantifikasikan sebagai *Online Service Index* (OSI). Kedua, dilihat dari aspek pembangunan infrastruktur telekomunikasi atau Indeks Infrastruktur Telekomunikasi (IIT) dan yang ketiga, dilihat dari aspek *Human Capital Index* (HCI) (Annur, 2022). Maka dari data di atas menunjukkan perkembangan layanan teknologi informasi di Indonesia telah berkembang dalam pelayanan kepada masyarakat.

Pada instansi pemerintahan, sistem pelayanan berbasis elektronik diatur dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE). Pengelola dan pengguna dari SPBE yang dimaksud dalam Perpres adalah instansi pusat, pemerintah daerah, Pegawai Negeri Sipil (PNS), individu, masyarakat, pelaku usaha, dan pihak lain yang memerlukan layanan pemerintah (Zakeri, 2022). Dengan adanya SPBE dapat mewujudkan tata kelola pemerintah yang bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, dan dapat dipercaya dalam melaksanakan pelayanan publik dengan melibatkan partisipasi masyarakat sehingga hubungan antar masyarakat dan sektor pelayanan publik berjalan dengan baik (Arief, & Yunus Abbas, 2021).

Bentuk dari wujudnya *E-Government* atau SPBE dapat dilihat dari beberapa situs layanan yang dibentuk yaitu, layanan *Government to Business* (G2B) adalah hubungan antara pemerintah dengan para pelaku usaha, *Government to Citizen* (G2C) adalah hubungan pemerintah dengan masyarakat, *Government to Employee* (G2E) adalah hubungan pemerintah dengan pekerja, dan *Government to Government* (G2G) yaitu hubungan antara pemerintah dengan pemerintah (Rozikin et al., 2020)(Dessanti & Hanum, 2021)(Susanto et al., 2022). Dengan demikian, walaupun situs website hanyalah sebagian dari pelaksanaan *E-Government*, namun keberadaannya cukup vital. Situs website pemerintah merupakan tingkat pertama dalam pengembangan *E-Government* di Indonesia yang memiliki sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses informasi dan layanan pemerintah daerah, serta ikut berpartisipasi di dalam pengembangan demokrasi di Indonesia dengan menggunakan media teknologi informasi dengan bantuan jaringan internet (Kemenkominfo, 2012).

Wujud nyata dari implemetasi *E-Government* yang telah umum dilaksanakan dan diatur pelaksanaannya adalah pembuatan situs layanan website Pemerintah Daerah (Pemda). Namun, tidak hanya situs website Pemerintah Daerah atau instansinya saja, diberbagai daerah ada beberapa inovasi situs website yang telah dibentuk baik oleh Pemda itu sendiri maupun secara umum dibentuk oleh Pemerintah Pusat kemudian dijalankan oleh Pemda untuk kemudahan akses pelayanan public yang dianggap penting dalam pelaksanaan *E-Government* di tingkat Pemda termasuk Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY).

Terlebih pada tahun 2020 terdapat pandemic Covid-19 yang mengakibatkan kegiatan masyarakat terhambat baik dari segi pendidikan, kesehatan, perizinan dan aspek lainnya. Dengan adanya pandemic Covid-19 pemerintah Kota DIY terus berupaya untuk mengatasi penularan virus, pemerintah juga berupaya untuk tetap menjalankan fungsinya sebagai penyelenggara pelayanan public untuk kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, inovasi teknologi informasi sangat diandalkan oleh pemerintah untuk menghindari kegiatan bertatap muka. Maka salah satu inovasi yang diciptakan oleh pemerintah pusat yang dikelola oleh masing-masing daerah dibawah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DIY adalah sistem layanan perizinan berbasis website/aplikasi yaitu Sistem Informasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk public berupa sistem Cloud (SiCantik) merupakan aplikasi berbasis website yang dikembangkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk mempermudah pelayanan perizinan online yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah dan masyarakat secara gratis ([kominfo.go.id](http://kominfo.go.id), 2021).

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, setiap pelayanan perizinan di DPMPTSP DIY memerlukan setidaknya tiga kali kedatangan masyarakat selaku pemohon, yang terdiri dari tahapan pengumpulan informasi persyaratan, pengajuan berkas persyaratan izin, dan pengambilan surat izin yang telah diterbitkan. Akibatnya memakan waktu yang lama dan biaya yang dikeluarkan lebih banyak mengingat luas wilayah DIY cukup luas. Maka oleh karena itu, aplikasi SiCantik Cloud 5.0 diciptakan dengan tujuan agar memudahkan dan memfasilitasi layanan perizinan yang transparan efektif dan efisien dalam hal ini

bisa melakukan proses perizinan dengan jarak jauh. Pengembangan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dengan memanfaatkan teknologi diharapkan dapat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas (Aprianty, 2016)(E. Amalia & Supriatna, 2017)(E. S. Rachman & Noviyanto, 2017)(Atthahara, 2018)(Nugraha, 2018).

Pada tahun 2018 Pemda diwajibkan untuk melakukan penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan berbasis elektronik berbasis web terpadu yang dikeluarkan oleh Kominfo yaitu SiCantik Cloud versi 5.0. Penerapan SiCantik Cloud didukung oleh adanya implementasi *One Single Submission* (OSS) yaitu sebuah sistem perizinan berusaha yang terintegritas secara elektronik sesuai Peraturan Presiden Nomor 91 tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha (Susanto et al., 2022). Aplikasi SiCantik DIY adalah aplikasi berbasis website yang bisa diakses melalui perangkat seperti komputer, laptop, dan *smartphone* melalui situs <https://sicantikui.layanan.go.id>.

SiCantik Cloud merupakan aplikasi berbasis website yang mempermudah masyarakat dalam menangani proses perizinan khususnya perizinan non-berusaha, mulai dari tahap permohonan, perkembangan surat izin sampai dikeluarkannya izin. Program SiCantik Cloud ini adalah program yang meliputi mulai dari awal pendaftaran, memasukan/penerima data, pengentrian data, verifikasi data, dan sudah dilengkapi dengan tanda tangan surat izin secara elektronik, sampai penerbitan surat izin yang diproses secara keseluruhan pada online melalui aplikasi SiCantik Cloud (Prayuningtians, 2018).

Namun, meskipun aplikasi SiCantik Cloud dirancang untuk mempermudah layanan perizinan, faktanya penggunaan aplikasi SiCantik masih belum terlaksana dengan baik karena masih terdapat permasalahan pada tingkat kepercayaan masyarakat hal ini sesuai dengan observasi awal penelitian dengan melakukan wawancara dengan ketua pengurus perizinan online DPMPTS yaitu Ibu Brigitta Sadnya Wulandari, S.T., M.T. hasil dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat layanan online khususnya aplikasi SiCantik masih kurang optimal yang diakibatkan oleh banyak masyarakat yang belum maksimal dalam mengoperasikan aplikasi seperti fitur *username* dan *password* tidak masuk ke email pengguna setelah pendaftaran, penyesuaian template naskah izin sulit disesuaikan oleh pengguna, dan penyesuaian alur proses izin yang sangat sulit dipahami dan sering mendapat keluhan dari pengguna aplikasi SiCantik Cloud DIY.

Maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap SiCantik masih sangat kurang sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan SiCantik. Hal tersebut juga berpengaruh terhadap kehandalan dari aplikasi berbasis website SiCantik tersebut yang dipengaruhi oleh pengelolaan yang masih kurang efektif. Kemudian permasalahan lain yang muncul sesuai dengan keluhan pengguna yang diterima oleh DPMPTSP yaitu aplikasi berbasis website SiCantik sering mengalami gangguan atau *trouble*. Kemudian permasalahan datang dari proses ketanggapan dan keamanan dari SiCantik yaitu kesusahan dalam proses input data atau *crossing data* dan pengunggahan dokumen persyaratan perizinan sehingga masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan izin hampir kebanyakan keluhan memperlumahkan hal ini.

Permasalahan lainnya yaitu situs aplikasi berbasis website SiCantik Cloud DIY yang dikelola oleh DPMPTSP masih sering mengalami gangguan dan sulit diakses sehingga aplikasi tersebut lama memproses data dan surat perizinan menjadi terhambat dan lama. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kepercayaan, kehandalan, ketanggapan dan juga keamanan dari aplikasi SiCantik Cloud terhadap kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Daerah Istimewa Yogyakarta pada kuartel awal sampai pertengahan tahun 2023.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut: Seberapa besar tingkat pengaruh kepercayaan, kehandalan, ketanggapan dan keamanan terhadap kualitas pelayanan pada aplikasi SiCantik Cloud Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2023?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini disusun untuk mengetahui pelaksanaan aplikasi SiCantik Cloud yang telah di jalankan oleh Pemerintah DI Yogyakarta. Berdasarkan beberapa peneliti sebelumnya, maka penulis ingin menguji aspek-aspek yang dapat mempengaruhi pelaksanaan aplikasi SiCantik Cloud. Penulis memiliki hipotesis atau asumsi awal terkait dengan adanya tingkat kepercayaan, kehandalan, ketanggapan dan keamanan aplikasi dari pemerintah sangat mempengaruhi berjalannya aplikasi ini. Maka tujuan penelitian ini ialah untuk melihat pengaruh kepercayaan, kehandalan, daya tanggap dan keamanan terhadap kualitas pelayanan aplikasi SiCantik Cloud periode Januari-Juli 2023.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memperoleh manfaat teoritis dan manfaat praktis.

##### **1. Manfaat Teoritis**

Adanya penunjang dalam pengembangan ilmu pengetahuan terkait studi pemerintahan dan sesuai tema penelitian yang di angkat, penulis akan memberikan beberapa tanggapan dan masukan dalam bentuk karya ilmiah terkait dengan pengaruh kepercayaan, kehandalan, ketanggapan dan keamanan terhadap kualitas pelayanan aplikasi SiCantik Cloud di Pemerintahan DIY. Adapun manfaat lainnya yaitu menjadi bahan referensi dan penelitian selanjutnya yang tentunya dengan konteks yang terkait.

##### **2. Manfaat Praktis**

Sebagai bahan rujukan, pertimbangan, dan masukan untuk para instansi pemerintah atau lembaga yang bersangkutan yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DIY untuk terus meningkatkan kualitas kinerja aplikasi SiCantik Cloud dalam pemberian pelayanan perizinan terhadap keterlibatan masyarakat pada aplikasi SiCantik Cloud.