

**PELAYANAN SURAT REKOMENDASI PENELITIAN DI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU**

TESIS

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister Administrasi Publik
Program Studi Magister Administrasi Publik



Oleh:

NAMA : ROGIE WIRYO GUANO

NPM : 177121028

JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2021**

**PELAYANAN SURAT REKOMENDASI PENELITIAN DI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU**

TESIS

Oleh

ROGIE WIRYO GUANO
NPM : 177121028

TIM PENGUJI

Ketua

Sekretaris

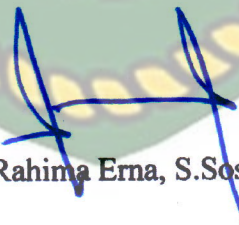


Dr. Annisa Mardatillah, S.Sos, M.Si



Dr. Muhd. Ar. Imam Riau, S.Kom, M.I.Kom

Anggota I



Dr. Rahima Erna, S.Sos, M.Si

Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau



Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H, M.Hum

**PELAYANAN SURAT REKOMENDASI PENELITIAN DI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU**

TESIS

Nama : ROGIE WIRYO GUANO
Nomor Mahasiswa : 177121028
Bidang Kajian : Administrasi Publik

Telah diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I

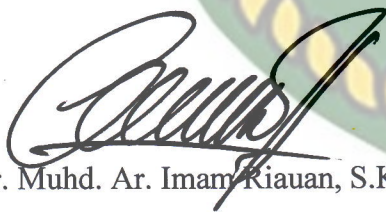
Pekanbaru, Desember 2021



Dr. Annisa Mardatillah, S.Sos, M.Si

Pembimbing II

Pekanbaru, Desember 2021



Dr. Muhd. Ar. Imam Riauan, S.Kom, M.I.Kom.

Menyetujui
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Pascasarjana Universitas Islam Riau



Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Ilmu Administrasi peserta ujian konferehensif penelitian yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ROGIE WIRYO GUANO
Nomor Mahasiswa : 177121028
Bidang Kajian : Administrasi Publik
Judul Tesis : **Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau**

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferehensif ini beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

- Bahwa, naskah tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
- Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
- Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah atau keseluruhan atas pernyataan butir dan butir 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, Desember 2021

Yang membuat pernyataan



Rogie Wiryo Guano



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau
Marpoyan Damai, Pekanbaru, Riau

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 254/A-UIR/5-PPS/2021

Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : **ROGIE WIRYO GUANO**

NPM : **177121028**

Program Studi : **Ilmu Administrasi**

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 02 Desember 2021 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Demikian surat keterangan bebas plagiat ini dibuat sesuai dengan keadaan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ketua Prodi. Magister Ilmu Administrasi



Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si.

Pekanbaru, 02 Desember 2021
Staf Pemeriksa

Meini Giva Putri, S.Pd.

Lampiran :

- Turnitin Originality Report
- Arsip *meinigiva*

Turnitin Originality Report

Processed on: 02-Dec-2021 09:56 WIB
ID: 1717990336
Word Count: 28871
Submitted: 1

Similarity Index	Similarity by Source
8%	Internet Sources: 9%
	Publications: 0%
	Student Papers: 3%

PELAYANAN SURAT REKOMENDASI
PENELITIAN DI DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU By **Rogie Wiryo Guano**

3% match (Internet from 24-Jul-2019)

<https://id.123dok.com/document/ky6p17gq-penerapan-e-government-dalam-administrasi-perpajakan-pada-kantor-pelayanan-pajak-kpp-pratama-tanjung-karang-kota-bandar-lampung.html>

2% match (Internet from 27-Jul-2018)

<http://repository.unpas.ac.id/34221/6/Bab%20II%20ince.doc>

2% match (Internet from 19-Sep-2021)

<https://adoc.pub/bab-ii-total-quality-management-tqm-pelayanan-umrah-dan-mana.html>

2% match (Internet from 23-Nov-2021)

<https://dpmpstsp.riau.go.id/webnew/status/tentang-dpmpstsp-provinsi-riau>

PELAYANAN SURAT REKOMENDASI PENELITIAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU TESIS Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik Program Studi Magister Administrasi Publik Oleh: NAMA : ROGIE WIRYO GUANO NPM : 177121028 JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU PEKANBARU 2021 SERVICE OF RESEARCH RECOMMENDATION LETTER AT THE DEPARTMENT OF INVESTMENT AND ONE DOOR INTEGRATED SERVICES RIAU PROVINCE ABSTRACT ROGIE WIRYO GUANO The Office of Investment and One Stop Integrated Services of Riau Province is an agency tasked with providing administrative services to the public, various forms of public services are provided, one of which is a Research Recommendation Letter given to students or researchers. To support these services, DPMPSTSP provides online-based services through SIPENASAKTI. It is hoped that the existence of SIPENASAKTI can improve services to students to be faster and more efficient. However, based on the results of the pre-survey, there are still some obstacles experienced by students, such as difficulty logging in, and inputting data. Therefore, this study aims to analyze the Research Recommendation Letter Service at the Investment and One Stop Integrated Service Office of Riau Province. This research was conducted on 12 samples. The data collection techniques are using questionnaires, interviews, observations, and documentation. Meanwhile, the data analysis used is quantitative descriptive analysis. The results of this study indicate that: the service of making research recommendation letters carried out by DPMPSTSP through the SIPENASAKTI application is still not good. This can be seen from the various problems presented by students related to research indicators, such as: poor access, lack of availability of information, poor security of student data, lack of contact persons for students to submit complaints. The factors that hinder the service are: a) The absence of a manual for using the SIPENASAKTI website, and this website is often down at certain times and cannot be used on all browsers and search engines. b) There is no protection for student data in the SIPENASAKTI account. c) There is no improvement effort from SIPENASAKTI to overcome the problems of students who take care of research recommendation letters. d) NO alternative media for complaints for students to submit complaints Keywords: Service, Research Recommendation Letter. ii PELAYANAN SURAT REKOMENDASI PENELITIAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU ABSTRAK ROGIE WIRYO GUANO Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau merupakan instansi yang bertugas untuk memberikan pelayanan administrasi kepada publik, berbagai bentuk pelayanan public yang diberikan, salah satunya adalah Surat Rekomendasi Penelitian yang diberikan kepada mahasiswa atau peneliti. Untuk menunjang pelayanan tersebut, maka DPMPSTSP menyediakan pelayanan berbasis online melalui SIPENASAKTI. Diharapkan keberadaan SIPENASAKTI dapat meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa agar lebih cepat dan efisien. Namun berdasarkan hasil prasurvey, maka masih dijumpai beberapa kendala yang dialami oleh mahasiswa, seperti kesusulitan untuk login, dan input data. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. Penelitian ini dilakukan kepada 12 orang sampel. Adapun teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner, wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Sementara itu, analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: pelayanan pembuatan surat rekomendasi penelitian yang dilaksanakan oleh DPMPSTSP melalui aplikasi SIPENASAKTI masih kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari berbagai masalah yang disampaikan oleh mahasiswa terkait indikator penelitian, seperti: akses yang kurang baik, ketersediaan informasi yang kurang, keamanan data mahasiswa yang kurang terjaga, kurangnya contact person bagi mahasiswa untuk menyampaikan keluhan. Adapun factor yang menjadi penghambat pelayanan adalah: a) Ketidadaan buku panduan dalam penggunaan website SIPENASAKTI, dan website ini juga sering down pada saat tertentu dan tidak bisa digunakan pada semua browser dan search engine. b) Tidak ada perlindungan terhadap data-data mahasiswa yang ada di dalam akun SIPENASAKTI. c) Tidak adanya upaya perbaikan dari SIPENASAKTI untuk mengatasi permasalahan dari mahasiswa yang mengurus surat rekomendasi penelitian. d) TIDAK adanya alternative media pengaduan bagi mahasiswa untuk menyampaikan keluhan Kata Kunci: Pelayanan, Surat Rekomendasi Penelitian. iii BAB I PENDAHULUAN 1.1. Latar Belakang Tertib administrasi dalam suatu Negara sangatlah penting, tujuan penertiban administrasi yang sesuai standar adalah untuk memberikan jaminan keamanan dalam mempertanggungjawabkan suatu tugas atau kegiatan yang telah dipercayakan kepada seseorang. Selain itu, tertib administrasi jugabermaksud untuk menjadikan pelaksanaan administrasi yang tertata secara sistematis (tidak tumpang-tindih) guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif Agar setiap kegiatan masyarakat dapat terlaksana sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

NOMOR : 661/KPTS/PPs-UIR/2021

TENTANG

**PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI**

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang :
1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS - UIR.
 2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian tesis, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
 3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.

- Mengingat :
1. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang : Pendidikan Tinggi
 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen
 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
 5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
 7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
 8. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
1. Menunjuk :

No	Nama	Jabatan Fungsional	Bertugas Sebagai
1	Dr. Annisa Mardatillah, S.Sos., M.Si	Lektor	Pembimbing I
2	Dr. Muhd. Ar. Imam Riauan. S.Kom., M.I.Kom	Lektor	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : **ROGIE WIRYO GUANO**
N P M : **177121028**
Program Studi : **Ilmu Administrasi**
Judul Tesis : **"EVALUASI PELAKSANAAN ONLINE SINGLE SUBMISSION PADA PELAYANAN SURAT IZIN OPERASIONAL SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU".**

2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Administrasi dalam penulisan tesis.
3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Administrasi.
4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

KUTIPAN : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.

DITETAPKAN DI : PEKANBARU

PADA TANGGAL : 10 Agustus 2021

Direktur

Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum

NIP. 195408081987011002

Tembusan disampaikan Kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Ketua Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS UIR di Pekanbaru

**SERVICE OF RESEARCH RECOMMENDATION LETTER AT THE
DEPARTMENT OF INVESTMENT AND ONE DOOR INTEGRATED
SERVICES RIAU PROVINCE**

ABSTRACT

ROGIE WIRYO GUANO

The Office of Investment and One Stop Integrated Services of Riau Province is an agency tasked with providing administrative services to the public, various forms of public services are provided, one of which is a Research Recommendation Letter given to students or researchers. To support these services, DPMPTSP provides online-based services through SIPENASAKTI. It is hoped that the existence of SIPENASAKTI can improve services to students to be faster and more efficient. However, based on the results of the pre-survey, there are still some obstacles experienced by students, such as difficulty logging in, and inputting data. Therefore, this study aims to analyze the Research Recommendation Letter Service at the Investment and One Stop Integrated Service Office of Riau Province. This research was conducted on 12 samples. The data collection techniques are using questionnaires, interviews, observations, and documentation. Meanwhile, the data analysis used is quantitative descriptive analysis. The results of this study indicate that: the service of making research recommendation letters carried out by DPMPTSP through the SIPENASAKTI application is still not good. This can be seen from the various problems presented by students related to research indicators, such as: poor access, lack of availability of information, poor security of student data, lack of contact persons for students to submit complaints. The factors that hinder the service are: a) The absence of a manual for using the SIPENASAKTI website, and this website is often down at certain times and cannot be used on all browsers and search engines. b) There is no protection for student data in the SIPENASAKTI account. c) There is no improvement effort from SIPENASAKTI to overcome the problems of students who take care of research recommendation letters. d) NO alternative media for complaints for students to submit complaints

Keywords: Service, Research Recommendation Letter.

**PELAYANAN SURAT REKOMENDASI PENELITIAN DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU**

**ABSTRAK
ROGIE WIRYO GUANO**

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau merupakan instansi yang bertugas untuk memberikan pelayanan administrasi kepada publik, berbagai bentuk pelayanan public yang diberikan, salah satunya adalah Surat Rekomendasi Penelitian yang diberikan kepada mahasiswa atau peneliti. Untuk menunjang pelayanan tersebut, maka DPMPTSP menyediakan pelayanan berbasis online melalui SIPENASAKTI. Diharapkan keberadaan SIPENASAKTI dapat meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa agar lebih cepat dan efisien. Namun berdasarkan hasil prasurvey, maka masih dijumpai beberapa kendala yang dialami oleh mahasiswa, seperti kesusulitan untuk login, dan input data. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. Penelitian ini dilakukan kepada 12 orang sampel. Adapun teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner, wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Sementara itu, analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: pelayanan pembuatan surat rekomendasi penelitian yang dilaksanakan oleh DPMPTSP melalui aplikasi SIPENASAKTI masih kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari berbagai masalah yang disampaikan oleh mahasiswa terkait indikator penelitian, seperti: akses yang kurang baik, ketersediaan informasi yang kurang, keamanan data mahasiswa yang kurang terjaga, kurangnya contact person bagi mahasiswa untuk menyampaikan keluhan. Adapun factor yang menjadi penghambat pelayanan adalah: a) Ketidaan buku panduan dalam penggunaan website SIPENASAKTI, dan wesite ini juga sering down pada saat tertentu dan tidak bisa digunakan pada semua browser dan search engine. b) Tidak ada perlindungan terhadap data-data mahasiswa yang ada di dalam akun SIPENASAKTI. c) Tidak adanya upaya perbaikan dari SIPENASAKTI untuk mengatasi permasalahan dari mahasiswa yang mengurus surat rekomendasi penelitian. d) TIDAK adanya alternative media pengaduan bagi mahasiswa untuk menyampaikan keluhan

Kata Kunci: Pelayanan, Surat Rekomendasi Penelitian.

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah subhanahuwata'ala, Selawat beriring salam selalu penulis hadiahkan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW. Karena dengan keridhaannya penulis dapat menyelesaikan proposal tesis ini dengan judul **“Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau”**. Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Gelar Magister Ilmu Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab per bab proposal tesis ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditentukan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah proposal tesis ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian proposal tesis ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Syafrinaldi, SH, MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.

2. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf. SH, M.Hum selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau Pekanbaru.
3. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia. S.Sos M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau
4. Ibuk Dr. Annisa Mardatillah, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis demi kesempurnaan proposal tesis saya ini.
5. Bapak Dr. Muhd. Ar. Imam Riauan, S.Kom, M.I.Kom. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis demi kesempurnaan proposal tesis saya ini
6. Dosen – Dosen Program Pascasarjana Universitas Islam Riau yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuannya selama penulis menyelesaikan perkuliahan ini.
7. Seluruh Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau yang telah banyak memberikan data penelitian selama dalam penulisan proposal tesis saya ini.
8. Terimakasih untuk kedua orang tua dan istri tercinta, atas do'a dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan
9. Terimakasih kepada semua orang terdekat saya yang senantiasa mendampingi dan memberikan motivasi serta dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.

10. Terimakasih juga penulis ucapkan kepada seluruh sahabat dan teman yang telah memberikan dukungan, motivasi, semangat dan Do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal tesis ini jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan baik dari segi ilmiah, isi, bahasa maupun konsep penyusunan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan tesis ini sehingga memperoleh manfaat. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan penulisan tesis ini. Penulis berharap semoga tesis yang penulis kerjakan ini mendapat keridhoan dari Allah SWT, dan berguna bagi penulis sendiri serta bermanfaat bagi para pembaca dan untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Amien ya Allah.

Pekanbaru November 2021

penulis

ROGIE WIRYO GUANO

DAFTAR ISI

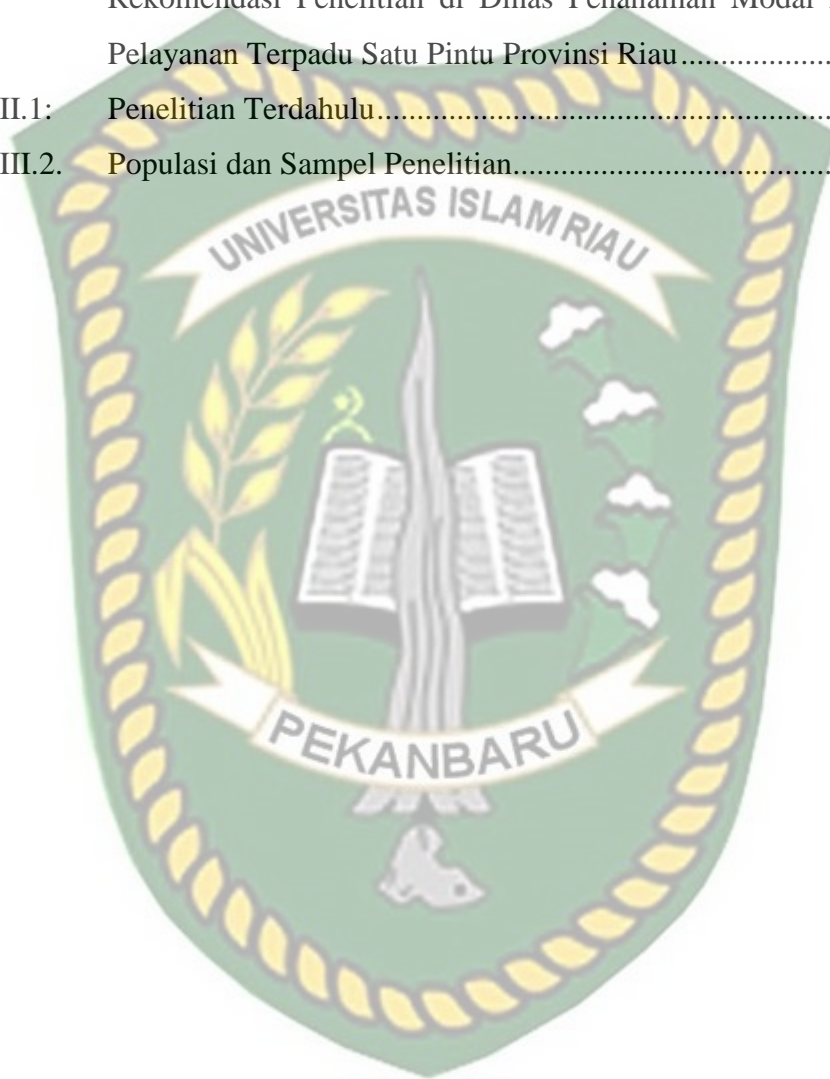
	HALAMAN
LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	19
2.1 Tinjauan Pustaka.....	19
2.1.1. Konsep Ilmu Administras dan Administrasi Publik.....	16
2.1.2. <i>Electronic Government</i>	24
2.1.3. Konsep Kualitas Pelayanan Publik dan e-Service	37
2.1.4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu	72
2.2 Penelitian Terdahulu	75
2.3 Kerangka Pikir	81
2.4 Konsep Operasional	82
BAB III METODE PENELITIAN	85
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	85
3.2 Lokasi Penelitian.....	85
3.3 Jenis Data	85
3.4 Populasi dan Sampel	86
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	87
3.6 Teknik Analisis Data.....	88

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	90
4.1. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau	90
4.2. Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.....	92
4.3. Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau	142
BAB V PENUTUP	144
5.1. Kesimpulan	144
5.2. Saran.....	145
DAFTAR PUSTAKA	146
LAMPIRAN.....	154



DAFTAR TABEL

	HALAMAN
Tabel 1.1. Data Pengaduan Mahasiswa Terkait Pelayanan Rekomendasi Penelitian di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.....	12
Tabel II.1: Penelitian Terdahulu.....	74
Tabel III.2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	87



DAFTAR GAMBAR

HALAMAN

Gambar 1.1. Proses Pengurusan Surat Rekomendasi Penelitian Melalui Sipenasakti Di DPMPTSP Provinsi Riau.....	8
Gambar II.1: Kerangka pikir Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.....	82



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tertib administrasi dalam suatu Negara sangatlah penting, tujuan penertiban administrasi yang sesuai standar adalah untuk memberikan jaminan keamanan dalam mempertanggungjawabkan suatu tugas atau kegiatan yang telah dipercayakan kepada seseorang. Selain itu, tertib administrasi jugabermaksud untuk menjadikan pelaksanaan administrasi yang tertata secara sistematis (tidak tumpang-tindih) guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif

Agar setiap kegiatan masyarakat dapat terlaksana sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing, maka pemerintah perlu menerapkan tertib administrasi kepada masyarakat. Salah satu bentuk dari tertib administrasi tersebut adalah dalam hal perizinan. Perizinan ini memiliki fungsi untuk pengendalian aktivitas pemerintah dalam hal-hal tertentu dimana ketentuannya berisi pedoman-pedoman yang harus dilaksanakan oleh baik yang berkepentingan ataupun oleh pejabat yang berwenang.

Perizinan dan tertib administrasi tidak bisa dipisahkan, karena tanpa adanya perizinan maka tertib administrasi juga akan sulit terlaksana di masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah telah menetapkan berbagai perizinan dalam setiap kegiatan masyarakat, baik yang dilakukan secara individu, maupun yang diselenggarakan oleh organisasi. Selain itu, untuk menciptakan tertib administrasi, maka pemerintah pusat memberikan wewenang kepada pemerintah Daerah untuk

mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan. Berdasarkan pada Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, Salah satu agenda reformasi nasional yang dicanangkan oleh pemerintah adalah yang menyangkut otonomi daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah segenap kemampuan sumber daya dan potensi yang ada di daerah harus dimanfaatkan sebesar-besarnya dengan disertai kebijaksanaan dan langkah-langkah yang tepat guna tujuan pembangunan daerah.

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014, Pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemerintah daerah meliputi Gubernur, Bupati, atau Walikota dan Perangkat Daerah sebagai urusan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Sebagai daerah otonom, daerah diberikan urusan wajib dan urusan pilihan, untuk daerah otonom kabupaten dan kota, maka pemerintah menetapkan urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan. Urusan wajib terdiri dari

- a. Urusan Pelayanan Dasar, terdiri dari Pendidikan, Kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, Pekerjaan umum dan penataan ruang, Perumahan rakyat dan kawasan permukiman, Ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat, Sosial.
- b. Non Pelayanan Dasar, terdiri dari Tenaga Kerja, Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, Pangan, Pertahanan, Lingkungan hidup, Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, Pemberdayaan masyarakat desa, Pengendalian penduduk dan keluarga berencana, Perhubungan, Komunikasi

dan informatika, Koperasi, usaha kecil dan menengah, Penanaman modal, Kepemudaan dan olahraga, Statistic, Persandian, Kebudayaan, Perpustakaan, Kearsipan

Dengan adanya urusan wajib pemerintah daerah, terkait dengan pelayanan perizinan kepada masyarakat, dalam rangka menciptakan ketertiban umum dan perlindungan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah untuk menjalankan urusan pemerintah daerah Provinsi Riau, maka dibentuklah suatu instansi yang melayani masyarakat dalam pengurusan perizinan dan non perizinan. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. DPMPTSP berperan penting dalam pembangunan, terutama dalam hal perizinan dan non perizinan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Menindaklanjuti adanya otonomidaerah, maka pemerintah Provinsi Riau juga mengeluarkan peraturan terkait dengan pelaksanaan pelayanan yang ada di Provinsi Riau. Berdasarkan pada Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 4, menyatakan bahwa: (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, perpajakan, perizinan, dan sektor lain yang terkait dengan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Riau, dilaksanakan dengan membentuk satu instansi yang khusus untuk mengelolah dan melayani masyarakat dalam hal perizinan dan non perizinan. Berdasarkan pada Peraturan Gubernur Riau Nomor 80 Tahun 2016 pasal 3 ayat (2) huruf b, menyatakan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi : pelaksanaan kebijakan pada Sekretariat, Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Bidang Promosi Penanaman Modal, Bidang Pengendalian Pelaksanaan dan Pengolahan Data Penanaman Modal, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C, dan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;

Sementara itu, jenis pelayanan yang ada di DPMPTSP Provinsi Riau adalah terkait dengan beberapa jenis perizinan berikut:

1. (Pra Riset/Riset/Penelitian) Ketenteraman dan Ketertiban Umum serta Perlindungan Masyarakat, terdiri dari rekomendasi penelitian. Terdiri dari satu jenis perizinan
2. Energi Sumber Daya Mineral, terdiri dari satu jenis perizinan
3. Kehutanan, terdiri dari 4 jenis perizinan
4. Kelautan dan Perikanan, terdiri dari 17 jenis perizinan
5. Kesehatan, terdiri dari: 18 jenis perizinan
6. Koperasi, terdiri dari 3 jenis perizinan
7. Lingkungan Hidup, terdiri dari 1 jenis perizinan

8. Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, terdiri dari 2 jenis perizinan
9. Penanaman Modal, terdiri dari satu jenis perizinan
10. Pendidikan, terdiri dari 4 jenis perizinan
11. Perdagangan, terdiri dari 4 jenis perizinan.
12. Perhubungan, terdiri dari 90 jenis perizinan
13. Perindustrian, terdiri dari 4 jenis perizinan
14. Perkebunan, terdiri dari 11 jenis perizinan
15. Pertanahan, terdiri dari satu jenis perizinan
16. Pertanian, terdiri dari satu jenis perizinan
17. Peternakan dan Kesehatan Hewan, terdiri dari 15 jenis perizinan
18. Sosial, terdiri dari 2 jenis perizinan
19. Tanaman Pangan, terdiri 2 dari jenis perizinan
20. Tenaga Kerja, terdiri dari 3 jenis perizinan

Diantara perizinan yang seringkali digunakan atau diurus oleh masyarakat, terutama mahasiswa/I adalah terkait dengan rekomendasi penelitian. Surat rekomendasi penelitian ini adalah surat yang ditujukan untuk pengantar mahasiswa/I untuk melakukan penelitian pada instansi/organisasi/perusahaan, guna mendapatkan data untuk penyusunan karya ilmiah dalam bentuk Skripsi, Tesis, maupun Disertasi. Pengurusan rekomendasi penelitian ini tentu saja dibutuhkan berbagai syarat yang harus dilengkapi oleh mahasiswa/I, seperti:

1. Surat Pengantar kepada Kepala DPMPSTSP Provinsi Riau, berlaku maksimal 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat ditandatangani
2. Fotokopi KTM/KTP/SIM/Paspor

3. Proposal penelitian (tidak memerlukan proposal jika berkategori Pra-Riset)
4. Fotokopi pengesahan sebagai badan hukum usaha atau Surat Keterangan Terdaftar khusus untuk Peneliti yang bersifat Badan Usaha atau Organisasi Kemasyarakatan

Seiring dengan perkembangan teknologi, sudah seharusnya pemerintah mampu untuk menggunakan teknologi tersebut guna mendukung pelayanan publik yang ada di setiap instansi pemerintah, atau yang lebih dikenal dengan istilah E-Government. E-Government juga merupakan sebuah cara bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi baru untuk melayani masyarakat akses terhadap informasi dan pelayanan pemerintah dengan nyaman, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk menyediakan kesempatan yang lebih besar dalam berpartisipasi pada proses dan institusi demokratis. (Irawan, 2013)

Salah satu tujuan implementasi *egovernment* adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi. Pemanfaatan *e-government* bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik. (Nugraha: 2018).

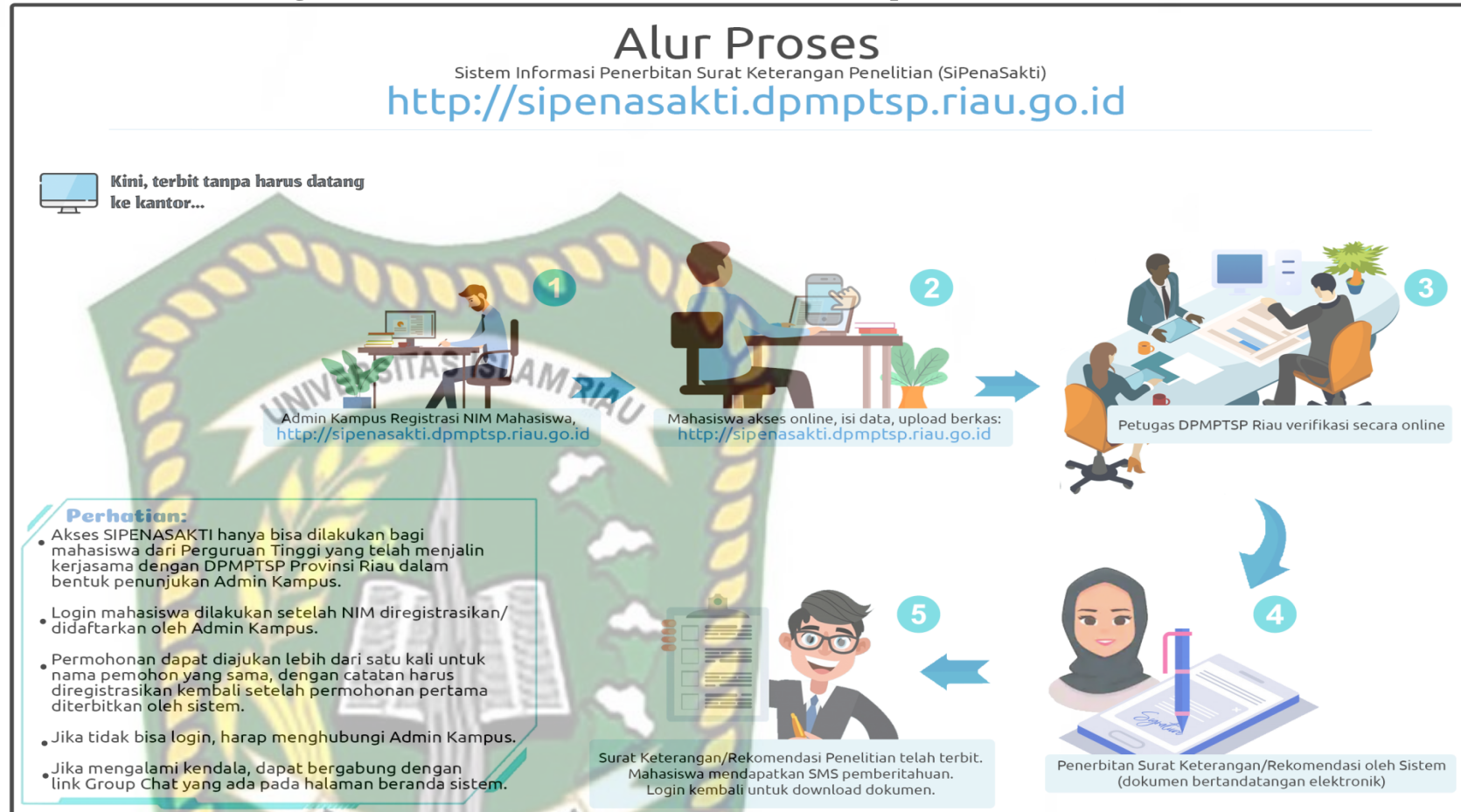
Pelaksanaan E-government ditandai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik sebagai salah satu produk hukum Indonesia yang dikeluarkan dalam memberikan kewajiban kepada setiap badan publik untuk membuka akses bagi setiap pemohon informasi publik untuk mendapatkan informasi publik kecuali beberapa informasi tertentu. undang-undang ini bertujuan untuk menjamin hak warga Negara untuk

mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik dan mendorong partisipasi masyarakat dalam proses kebijakan publik, serta mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan.

Kemajuan teknologi dan informasi dalam e-government telah mempengaruhi pola manajemen dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penggunaan teknologi informasi dalam e-government dapat meningkatkan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dan dapat memberikan pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien. Dalam implementasi e-government untuk pelayanan publik, kendala yang sering dihadapi tidak hanya pada ketersediaan teknologi dan dana penunjang operasional, tetapi juga menyangkut berbagai persoalan manajerial yang kompleks. (Juliarso, 2019)

Dalam rangka menerapkan prinsip *E-Government* dalam proses pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintah provinsi Riau, melalui DPMPTSP terus berusaha untuk memberikan kemudahan bagi para mahasiswa/I yang ingin mengurus rekomendasi penelitian. Salah satunya adalah dengan menggunakan aplikasi SIPENASAKTI. Sistem Informasi Penerbitan Surat Keterangan Penelitian (SiPenaSakti) dibangun dengan tujuan untuk membantu para mahasiswa dan peneliti dalam mengajukan izin penelitian/riset dengan mudah dan cepat, tanpa harus mendatangi Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. Melalui SIPENASAKTI ini mahasiswa/I diberikan kemudahan untuk mengurus rekomendasi izin penelitian, tanpa harus datang ke Kantor DPMPTSP. Adapun alur pengajuan rekomendasi penelitian tersebut adalah:

Gambar 1.1. Proses Pengurusan Surat Rekomendasi Penelitian Melalui Sipenasakti Di DPMPPTSP Provinsi Riau



Sumber: dpmpptsp.riau.go.id

SIPENASAKTI ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi mahasiswa/I yang mengurus izin rekomendasi. Sejak diluncurkan pada tahun 2020, bulan Desember, hingga saat ini telah terdapat 6592 pemohon surat rekomendasi penelitian tersebut. Mengingat banyaknya permohonan surat penelitian tersebut, sudah seharusnya pihak DPTMPTSP memberikan pelayanan yang prima kepada mahasiswa/I.

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih belum memadai, karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, tidak jelas berapa biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah daerah dimata masyarakat sendiri terutama dimata masyarakat awam yang tidak tahu menahu tentang pelayanan publik (Surjadi, 2012)

Implementasi e-government untuk pelayanan publik pada tataran pemerintah Daerah diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih efisien, serta dapat meningkatkan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (good governance). Pemerintah Daerah bekerja secara optimal dan terbuka kepada masyarakat, sehingga dapat mempercepat tercapainya visi pemerintah untuk dapat mewujudkan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat. (Juliarso, 2019)

Kebijakan otonomi daerah yang memberikan kebebasan kepada setiap daerah untuk mengelolah pelayanan terhadap masyarakatnya, maka kualitas

pelayanan publik akan semakin baik, karena regulasi dan kebijakan terhadap pelayanan berada di tangan pemerintah daerah. Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik senantiasa dituntut kemampuannya meningkatkan kualitas layanan, mampu menetapkan standar layanan yang berdimensi menjaga kualitas hidup, melindungi keselamatan dan kesejahteraan rakyat, kualitas layanan juga dimaksudkan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan, sehingga menjaga kualitas layanan publik juga berarti menjamin hak-hak asasi warga Negara (Hardiyansyah, 2011). Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum (Saefullah, 2008).

Pada intinya masalah utama dalam pelayanan public adalah pada peningkatan pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat bergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan *inefisien* (Ismail, 2003).

Agar pelayanan publik dapat berhasil dengan baik, setidaknya ada beberapa dimensi yang harus mendapat perhatian oleh Dinas. Adapun dimensi pelayanan public secara elektronik (e-service). Menurut Zeithaml, et al (dalam Tjiptono, 2016) menyatakan bahwa terdapat empat dimensi utama dalam e-service quality

yaitu: 1) Efisiensi (*Efficiency*). 2) Pemenuhan Kebutuhan (*Fulfillment*). 3) Reliabilitas (*Reliability*). 4) Privasi (*Privacy*). 5) *Responsiveness* atau tanggapan. 6) *Compensation* atau kompensasi. 7) *Contact*. Dengan adanya dimensi kualitas pelayanan secara elektronik tersebut, maka setiap instansi, terutama DPMPTSP Riau harus mampu untuk menjalankan pelayanan dengan baik, agar tujuan dinas dalam melayani masyarakat dapat tercapai dengan baik.

Pada penelitian ini, akan difokuskan pada pelayanan di DPMPTSP, khususnya pada surat rekomendasi penelitian melalui aplikasi SIPENASAKTI. Surat rekomendasi penelitian merupakan suatu surat yang sangat dibutuhkan oleh mahasiswa untuk mempermudah kegiatan penelitian, dan memperoleh data dari instansi atau perusahaan tempat mereka meneliti. Oleh karena itu, setiap mahasiswa harus mengurus surat rekomendasi penelitian sebelum melakukan penelitian dalam bentuk pra riset dan riset.

Kebutuhan mahasiswa akan surat rekomendasi penelitian ini dapat dilihat dari total akses ke aplikasi SIPENASAKTI, pada tahun 2020 saja mencapai 12817 permohonan surat rekomendasi penelitian. Sementara itu hingga November 2021 total pengajuan sudah mencapai 8886, artinya jumlah mahasiswa yang mengajukan surat rekomendasi penelitian tiap bulannya hampir 1000 surat, dengan rata-rata perhari mencapai 40 surat. Artinya dengan banyaknya surat yang harus diterbitkan, DPMPTSP dan admin SIPENASAKTI harus benar-benar memberikan pelayanan yang maksimal kepada mahasiswa. Namun berdasarkan pada penelusuran yang dilakukan terhadap proses pelayanan Surat Rekomendasi

Penelitian di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau masih dijumpai berbagi masalah, seperti:

Tabel 1.1. Data Pengaduan Mahasiswa Terkait Pelayanan Rekomendasi Penelitian di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

No	Pelapor/Tanggal	Keluhan	Penyelesaian
1	Hamidi/1-9-2021	Kesulitan untuk melakukan akitvasi, karena terkendala browser yang tidak mendukung layanan SIPENASAKTI	Dianjurkan untuk menggunakan browser yang mendukung SIPENASAKTI
2	Yozi/1-9-2021	Surat Rekomendasi tidak bisa diterbitkan karena Kesalahan pengajuan Surat pengantar dari kampus yang diupload.	Mengulangi pendaftaran dari awal, dengan melengkapi surat dari pihak fakultas dan ditandatangani oleh Dekan.
3	Andri/2-9-2021	Surat pengantar dari fakultas yang tidak diterima oleh system SIPENASAKTI	Lengkapi administrasi dari pihak fakultas.
4	Trina/3-9-2021	Tidak bisa mencetak surat rekomendasi penelitian yang telah diterbitkan DPMPTSP Melalui SIPENASAKTI	Gunakan browser yang mendukung SIPENAKSATI
5	Nurul/3-9-2021	Kesalahan judul penelitian yang diterbitkan oleh DPMPTSP Riau Melalui SIPENASAKTI	Pengajuan ulang dari mahasiswa yang bersangkutan
6	Veny/6-9-2021	Nomor Surat tidak dituliskan pada surat yang diterbitkan DPMPTSP melalui SIPENASAKTI	Pengajuan ulang dari mahasiswa yang bersangkutan

Sumber: Group Whatsapp SIPENASAKTI, DPMPTSP Riau, 2021

Berdasarkan pada penelusuran terhadap proses pelayanan penerbitan surat rekomendasi penelitian oleh DPMPTSP melalui SIPENASAKTI, maka dapat disimpulkan beberapa fenomena yang terjadi terkait dengan pelayanan pengurusan surat rekomendasi penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan oleh DPMPTSP melalui SIPENASAKTI masih kurang efisien. Penyebab kurang efisiennya pelayanan oleh DPMPTSP melalui SIPENASAKTI adalah ketidak pahaman pihak universtias terkait

dengan prosedur surat-menyurat. Hal ini menyebabkan kesalahan administrasi (surat pengantar dari fakultas) yang tidak diterima oleh system (SIPENASAKTI), seperti sering kali terjadi kesalahan tujuan surat oleh pihak universitas, kesalahan lokasi penelitian, kesalahan jenis surat yang dibutuhkan mahasiswa (risert/prarisert). Kondisi ini menyebabkan mahasiswa/I harus melakukan pengurusan dari awal kembali, dan memakan waktu yang cukup lama.

2. Akurasi pelayanan yang dijanjikan DPMPTSP melalui SIPENASAKTI masih kurang. Kondisi ini sering menyebabkan kesalahan-kesalahan surat rekomendasi yang diterbitkan DPMPTSP, seperti tidak adanya nomor surat, lokasi penelitian yang salah, nama mahasiswa/I yang salah, dan lain sebagainya. Kondisi ini menyebabkan mahasiswa/I harus melakukan pengurusan dari awal kembali, dan memakan waktu yang cukup lama.
3. Kepercayaan terhadap pelayanan DPMPTSP melalui SIPENASAKTI masih kurang. Kondisi ini dapat dilihat dari kurangnya dukungan system, hal ini ditandai dengan tidak didukungnya SIPENASAKTI oleh browser tertentu, sehingga mahasiswa merasa kesulitan untuk mencetak atau mengisi formulir yang ada di aplikasi SIPENASAKTI.
4. Permasalahan Privasi (*Privacy*) mahasiswa/I yang mengurus rekomendasi penelitian masih kurang terjamin. Kondisi ini disebabkan karena kurangnya sarana komunikasi langsung antara mahasiswa/I dengan admin yang mengurus perizinan tersebut. Keluhan dan masalah mahasiswa/I dalam mengurus surat rekomendasi penelitian diadukan melalui group whatsapp,

sehingga semua orang yang tergabung dengan group tersebut bebas untuk mengakses informasi tentang mahasiswa/I yang mengurus izin penelitian.

5. Respon dari pegawai dalam melayani pengaduan mahasiswa masih kurang cepat, bahkan ada whatsapp dari mahasiswa yang baru dibalas sehari kemudian. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia yang bertugas untuk melayani masyarakat dalam pengurusan rekomendasi penelitian masih terbatas. Keterbatasan petugas ini menyebabkan beberapa masalah lainnya, seperti keterlambatan penanganan pengaduan, keterlambatan pengurusan atau input data mahasiswa. Serta kesesuaian antara pelayanan dengan standar pelayanan. Keterbatasan pengetahuan atau kemampuan petugas pelayanan untuk menjelaskan secara rinci tentang proses pelayanan kepada para mahasiswa/I
6. Akibat sering bermasalahnya jaringan maupun kesalahan penulisan pada surat rekomendasi penelitian, maka sering kali pelayanan tidak terlaksana sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Akibatnya kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan DPMPTSP melalui SIPENASAKTI menjadi menurun.
7. Penggunaan media whatsapp ini tentu saja membuka privasi pengurus izin rekomendasi penelitian kepada pihak lain. Karena pada group whatsapp tersebut semua anggota group bisa mengakses informasi mahasiswa, seperti: nomor telp, lokasi kuliah, dan bahkan lokasi dan judul penelitian.

Berdasarkan pada permasalahan yang telah dijabarkan, maka peneliti ingin mengembangkan suatu penelitian tentang pelayanan dengan menggunakan aplikasi atau berbasis internet. Penelitian ini merupakan suatu pengembangan dari

penelitian yang dilakukan oleh Kartika Setianingrum H. I Nyoman Sumaryadi, dan Ella Wargadinata. (2020) Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Penerapan E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di DPMPTSP Kota Bandung masih belum optimal. Tersedianya sarana sistem informasi yang sudah terintegrasi akan tetapi pelaksanaan sosialisasi belum merata di kalangan masyarakat umum dan profesi. Berdasarkan Analisis SWOT dan Litmus Test diperoleh isu strategis, yaitu: Meningkatkan komitmen dan konsistensi Pemerintah Kota Bandung dalam menerapkan e-government perizinan online; Memaksimalkan dan mengoptimalkan anggaran serta infrastruktur TIK yang tersedia; Melakukan sosialisasi secara merata kepada masyarakat dan kalangan profesi terkait e-government perizinan online; Membuat perencanaan kebutuhan terhadap infrastruktur TIK; Melakukan pembaharuan Standar Operasional Prosedur dan regulasi pelayanan perizinan online; Meningkatkan kinerja pelayanan perizinan dalam 7 (tujuh) unsur pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kota Bandung; Melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan e-government

Vina Savinatunazah (2019), dengan judul penelitian Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis online secara umum belum berjalan secara maksimal mengingat bahwa untuk program pelayanan perizinan berbasis online adalah program inovasi yang baru saja di terapkan di DPMPTSP, dapat terlihat dari 13 indikator yang diteliti. Kendala-kendala yang ditemukan yaitu Terbatasnya Sumber Daya Manusia baik dari peran petugas maupun

masyarakat pemohon perizinan, kurangnya sarana dan prasarana yang belum memadai.

Suleman dan, Rahmat, (2021) dengan judul penelitian Optimalisasi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kota ternate belum optimal, hal tersebut dapat dilihat dari keluhan masyarakat akan minimnya inovasi petugas dalam pelaksanaan pelayanan, transparansi dan akuntabilitas pelayanan, prosedur dan kepuasan pelanggan, serta sarana dan prasarana pelayanan. Mestinya DPMPTSP Kota Ternate kreatif atau alternative lain baik melalui pemanfaatan edigital, penyediaan Unit tugas khusus pada pemerintah di wilayah masing-masing dengan begitu masyarakat lebih muda dalam mengurus izin

Berdasarkan pada hasil penelitian terdahulu, maka dapat dilihat bahwa pengembangan e-government untuk mendukung e-service pada berbagai instansi masih belum terlaksana dengan baik. Kondisi inilah yang menjadikan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan tentang pelaksanaan e-service pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. Oleh karena itu, peneliti ingin mengembangkan suatu penelitian dengan teori yang digunakan adalah e-service quality yang disampaikan oleh Zeithaml, et al (dalam Tjiptono, 2016) menyatakan bahwa terdapat tujuh dimensi utama dalam e-service quality yaitu: Efisiensi (Efficiency), Pemenuhan Kebutuhan (Fulfillment), Reliabilitas (Reliability), Privasi (Privacy), Responsiveness atau tanggapan, Compensation atau

kompensasi, dan Contact. Sementara itu, lokasi penelitian ini dilakukan pada DPMPTSP Provinsi Riau, khusus pada pelayanan pengurusan izin rekomendasi penelitian. Hal ini didasarkan pada masalah pengurusan izin rekomendasi penelitian yang sering dialami oleh mahasiswa/i. Pada penelitian ingin mengembangkan suatu penelitian dengan judul: **Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang terjadi, maka penulis merumuskan masalah pokok yang penulis bahas pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau?
2. Apakah faktor-faktor yang menghambat Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang menghambat Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

1.4. Manfaat Penelitian

Pada dasarnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan, yang diantaranya adalah:

1. Manfaat Teoritis, Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian di masa akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.
2. Manfaat Akademis. dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis dari penelitian yang dilakukan penulis dengan cara mengaplikasikan teori-teori yang didapat selama perkuliahan dalam pembahasan masalah mengenai Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.
3. Manfaat Praktis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau dalam peningkatan pelayanan publik di Provinsi Riau.
 - b. Bagi Universitas, Penelitian ini untuk menambah referensi atau koleksi dan bahan bacaan bagi mahasiswa program studi Ilmu Administrasi pada khususnya dan mahasiswa Universitas Islam Riau pada umumnya. Selain itu dapat memberikan tambahan bahan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama pada waktu yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Konsep Ilmu Administras dan Administrasi Publik

Adapun ilmu administrasi adalah hasil pemikiran dan penalaran manusia yang disusun berdasarkan rasionalitas dan sistematika, yang mengungkapkan kejelasan tentang objek formal, yaitu pemikiran untuk menciptakan keteraturan dari berbagai aksi dan reaksi yang diperankan oleh manusia dan objek material, yaitu manusia yang melakukan aktivitas administrasi dalam bentuk kerja sama menuju terwujudnya tujuan tertentu. Perkembangan pemikiran dan penalaran manusia yang berdasarkan kaidah dan norma-norma administrasi tidak hanya dipandang sebagai ilmu pengetahuan, tetapi juga merupakan bagian kehidupan manusia yang menuntut terciptanya spesialisasi menuju kemahiran terhadap suatu keterampilan dari berbagai bidang kegiatan dalam memenuhi kehidupan manusia. (Anggara & Sumantri, 2016)

Pada hakikatnya, ilmu administrasi tumbuh dan berkembang dalam pemikiran manusia. Selain sebagai ilmu, administrasi juga merupakan profesi atau pekerjaan yang harus diselesaikan secara tuntas dan memuaskan. Proses administrasi dimaknai sebagai pola pemikiran dan rangkaian kegiatan untuk pencapaian hasil tertentu dengan profesional sesuai tuntutan kegiatan yang dilakukan. Administrasi berfungsi untuk menemukan pembagian kerja dalam berbagai macam karakteristik manusia yang berbeda antara satu dan yang lainnya. (Anggara & Sumantri, 2016)

Administrasi merupakan salah satu cabang ilmu sosial yang secara khas mempelajari administrasi sebagai fenomena masyarakat modern. Administrasi pada dasarnya sudah ada sejak beribu-ribu tahun yang lalu. Pada saat masyarakat hidup nomaden, mereka sudah melaksanakan administrasi. Administrasi sebagai ilmu pengetahuan baru berkembang pada awal abad 19. Meskipun umur administrasi sudah lama, tetapi administrasi masih menjadi kajian yang menarik perhatian, karena beberapa kasus yang terjadi pada saat ini banyak dihubungkan dengan ketidakberesan dalam kegiatan administrasi (Marliani, 2019).

Secara etimologis atau asal kata, administrasi berasal dari Bahasa Inggris “*administration*”, dengan bentuk infinitifnya *to administer* yang diartikan sebagai *to manage* (mengelola). Administrasi juga dapat berasal dari Bahasa Belanda “*administratie*”, yang memiliki pengertian mencakup tata usaha, manajemen dari kegiatan organisasi, manajemen sumber daya (Marliani, 2019).

Administrasi diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian sumber-sumber sehingga tugas pekerjaan dalam organisasi tingkat apa pun dapat dilaksanakan dengan baik. Proses administrasi akan melaksanakan tiga fungsi utama yang berhubungan erat dengan tiga tingkatan umum dalam hierarki formal. Di tingkat atas, yaitu fungsi pengarahan organisasi, terutama berkaitan dengan proses perencanaan jangka panjang dari suatu tujuan yang akan dicapai. Di tingkat menengah, yaitu fungsi manajemen organisasi, terutama berkaitan dengan upaya mempertahankan organisasi sebagai suatu pekerjaan yang terus berlangsung lama, seperti memberikan bahan-bahan, sarana-sarana, instruksi-instruksi dan penciptaan iklim yang diperlukan oleh staf teknis atau profesional yang terlibat dalam proses produksi (hasil). Di tingkat bawah adalah fungsi pengawas. Dalam kontak

langsung dengan pekerja-pekerja profesional dan teknis, fungsi pengawasan mengarahkan penggunaan sumber-sumber serta menjalin agar kegiatan-kegiatan profesional dan teknis dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. (Anggara, 2016)

Menurut Silalahi (2010) dalam (Marliani, 2019) Administrasi dalam arti luas diartikan sebagai kerjasama. Istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Kerjasama adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama, teratur dan terarah berdasarkan pembagian tugas sesuai dengan kesepakatan bersama.

Beberapa pendapat para ahli tentang administrasi dalam arti kerjasama adalah sebagai berikut: Herbert Simon mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Dwight Waldo memberikan definisi administrasi sebagai daya upaya yang kooperatif, yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi. Dimock & Dimock mengatakan bahwa administrasi adalah suatu ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki oleh masyarakat melalui pemerintah, dan cara mereka memperolehnya. Sedangkan Sondang P. Siagian mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, (Marliani, 2019)

Dalam pengertian luas, administrasi dapat dilihat dari tiga sudut, hingga mencakup pula tiga pengertian, yaitu dari sudut proses, fungsi, dan kelembagaan. (Anggara, 2016)

1. Dari sudut proses, administrasi merupakan keseluruhan proses pemikiran, pengaturan, penentuan tujuan hingga pelaksanaan kerja sehingga tujuan yang dimaksudkan tercapai.
2. Dari sudut fungsi, administrasi merupakan keseluruhan aktivitas yang secara sadar dilakukan oleh setiap orang atau sekelompok orang yang berfungsi sebagai administrator atau pemimpin. Dalam kegiatan tersebut terdapat berbagai macam tugas (fungsi) kerja, misalnya tugas perencanaan, tugas mengorganisasi, tugas menggerakkan, tugas mengawasi, dan sebagainya.
3. Dari sudut kelembagaan, administrasi ditinjau dari manusiamanusia, baik secara perseorangan maupun kolektif yang menjalankan kegiatan-kegiatan guna mencapai hasil, sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Orang-orang itu terdiri atas empat golongan, yaitu:
 - a. Administrator: orang yang menentukan dan mempertahankan tujuan;
 - b. manajer: orang yang langsung memimpin pekerjaan ke arah tercapainya hasil yang nyata;
 - c. pembantu ahli (staf): terdiri atas para ahli dalam setiap bidang, selaku penasihat (brain-trust) dan berfungsi di bidang pemikiran;
 - d. karyawan: para pelaksana dan pekerja yang digerakkan oleh manajer untuk bekerja, guna menghasilkan sesuatu sesuai dengan tujuan.

Dalam proses operasi administrasi terdapat sejumlah unsur yang saling berkait antara satu dan yang lain, yang apabila salah satunya tidak ada, proses operasi administrasi akan pincang. Unsur-unsur tersebut meliputi sebagai berikut. (Anggara, 2016)

1. Organisasi, yaitu wadah bagi segenap kegiatan usaha kerja sama.

2. Manajemen, yaitu kegiatan menggerakkan sekelompok orang dan mengerahkan fasilitas kerja. Hubungan ini meliputi:
 - a. perencanaan;
 - b. pembuatan keputusan;
 - c. pembimbingan;
 - d. pengoordinasian;
 - e. pengawasan (kontrol);
 - f. penyempurnaan dan perbaikan tata struktur dan tata kerja.
3. Komunikasi, yaitu penyampaian berita dan pemindahan buah pikiran dari seseorang kepada yang lainnya dalam rangka terwujudnya kerja sama.
4. Kepegawaian, yaitu pengaturan dan pengurusan pegawai atau karyawan yang diperlukan.
5. Keuangan, yaitu pengelolaan segi-segi pembiayaan dan pertanggungjawaban keuangan.
6. Perbekalan, yaitu perencanaan, pengadaan, dan pengaturan pemakaian barang-barang keperluan kerja.
7. Tata usaha, yaitu penghimpunan, pencatatan, pengolahan, pengiriman, dan penyimpanan berbagai keterangan yang diperlukan.
8. Hubungan masyarakat, yaitu perwujudan hubungan yang baik dan dukungan dari lingkungan masyarakat terhadap usaha kerja sama.

2.1.2. *Electronic Government*

a. Pengertian *Electronic Government* (E-Gov)

E-Government atau Pemerintahan Elektronik berasal dari kata bahasa Inggris *elektronics government*, juga disebut *e-gov*, *digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu *transformational government*, adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintah.

Menurut Gant (2008: 15) *E-Government* (Elektronik Pemerintah) yaitu teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan pada pemerintahan untuk menyediakan layanan publik, meningkatkan efektifitas manajerial, serta mempromosikan nilai-nilai demokrasi dan informasi yang membantu perkembangan masyarakat.

Menurut Indrajit (2011:36) *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. *E-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).

Electronic Government atau biasa disebut *E-Government* memiliki banyak deskripsi dari berbagai kalangan. The World Bank Group (2011:64) mendefinisikan *E-Government* sebagai “*the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network), the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, business, and other arms of government.*” (Penggunaan teknologi informasi oleh agensi pemerintah (seperti penggunaan WAN, internet, dan komputer mobile) yang mana memiliki kemampuan untuk merubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan cabang lain dari pemerintah.)

Rianto dkk (2012:36) menyimpulkan bahwa *E-Government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *E-Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi.

Dari pemaparan singkat mengenai *E-Government*, maka peneliti menyimpulkan bahwa *E-Government* merupakan aktifitas pemerintah dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menggunakan dan memanfaatkan media teknologi informasi dengan harapan agar mempermudah pemerintah serta masyarakat ketika menggunakannya.

b. Manfaat *E-Government*

Rahardjo (2011:71) menjelaskan bahwa manfaat-manfaat dari diterapkannya *egovernment* sebagai berikut:

- 1) Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pelayanan dan tanpa bertemu secara *face to face*.
- 2) Adanya peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum (*publik*) sehingga adanya keterbukaan (*transparency*) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik.
- 3) Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat mengakses serta ditampilkan secara *online*.
- 4) Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui email atau bahkan video conferencing

Indrajit (2011:21) menjelaskan pula bahwa ada beberapa manfaat yang akan diperoleh suatu negara yang telah mengimplementasikan *E-Government* didalam sebuah tata pemerintahannya atau didalam perosesnya melayani masyarakat yang diantaranya:

- 1) Memperbarui kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) khususnya dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara
- 2) Lebih meningkatkan transparansi kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.

- 3) Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder-nya untuk keperluan aktifitas sehari-hari
- 4) Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan
- 5) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat yang dapat secara tepat dan cepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada
- 6) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis. Bila dilihat dari berbagai manfaat-manfaat yang diberikan dalam mengimplementasikan *E-Government* dapat disimpulkan bahwa ketepatan *egovernment* yang dilakukan oleh suatu negara akan sangat berpengaruh dengan masyarakat, terutama pada kualitas kehidupan masyarakat dinegara tersebut.

Selain itu, untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan *E-Government* diarahkan untuk mencapai empat tujuan menurut Inpres RI No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yaitu :

- 1) Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta

dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

- 2) Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- 3) Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- 4) Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

E-Government juga diharapkan mampu memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Adapun konsep dari *E-Government* dalam Indrajit (2011:60) adalah menciptakan interaksi yang ramah, nyaman, transparan dan murah antara pemerintah dan masyarakat (*G2C- government to citizens*), pemerintah dan perusahaan bisnis (*G2B- government to busineB enterprise*) dan hubungan antar pemerintah (*G2G-inter-agency relationship*).

Sedangkan menurut Tjahjanto dalam Salam (2012:254), manfaat terpenting dari implementasi *E-Government* adalah terwujudnya pemerintahan yang lebih bertanggung jawab (*accountable*) bagi warganya. Selain itu, akan lebih banyak masyarakat yang bisa mengakses informasi, pemerintahan juga lebih efisien dan efektif, serta akan tercipta layanan pemerintahan yang lebih sesuai dengan

kebutuhan masyarakat. Diharapkan dengan pemanfaatan yang lebih baik atas sumber daya, proses dan teknologi informasi bisa terjadi pula pemerintahan yang lebih baik.

c. Indikator *E-Government*

Kemajuan teknologi informasi memang telah berubah tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara, merevolusi cara hidup masyarakat kian bergeser dari masyarakat industri kepada masyarakat yang berbasis pengetahuan. Era informasi memberikan ruang lingkup yang sangat besar untuk mengorganisasikan kegiatan pemerintah melalui cara-cara baru yang inovatif, transparan yang lebih baik serta memberikan kenyamanan kepada publik dengan jalan memberikan pelayanan kepada publik yang terintegrasi, intraktif dan imaginatif. Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *E-Government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkat (Hadwi Soendjojo dalam penelitian Yunus Jackson Obeng, 2011:14) yaitu:

- 1) Tingkat Pertama (Persiapan)
 - a) Pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi setiap lembaga.
 - b) Sosialisai situs web untuk internal dan publik.
- 2) Tingkat Kedua (Pematangan)
 - a) Pembuatan situs web informasi publik yang bersifat interaktif.
 - b) Pembuatan antar keterhubungan dengan lembaga lain.
- 3) Tingkat Ketiga (Pemantapan)

- a) Pembuatan situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik.
- b) Pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.
- 4) Tingkat Keempat (Pemanfaatan) Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Citizens/consumers (G2C)*. Sedangkan menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, tuntutan perubahan no 18 Strategi 6 melaksanakan Pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

Rianto dkk (2012:39) mengatakan sedikitnya ada empat indikator keberhasilan *E-Government*, yaitu :

- 1) Ketersediaan data dan informasi pada pusat data.
- 2) Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah.
- 3) Ketersediaan aplikasi *E-Government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik.
- 4) Ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi e-mail, SMS ataupun *teleconference*.

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2011:24), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1) Support

Elemen support adalah elemen paling penting dalam pengembangan e-government perlu dukungan atau yang disebut political will dari pejabat publik. Hal ini agar konsep *E-Government* dapat diterapkan, tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-government dapat terlaksana.

2) Capacity

Elemen *capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *E-Government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu:

- a) Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-Government*.
- b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan e-government.
- c) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *E-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan

- 3) *Value*. Elemen value berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *E-Government*. Dalam elemen value yang menentukan besar tidaknya manfaat *E-Government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan.

d. Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-Government*

Menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Kriteria Dan Ukuran Keberhasilan Reformasi Birokrasi, salah satu kriteria keberhasilan reformasi birokrasi adalah adanya pengembangan *E-Government* pada masing - masing Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Didalam hal ini e-goverment yang diselenggarakan Kementerian Komunikasi dan Informatika yang bertujuan :

- 1) Menyediakan acuan bagi pengembangan dan pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah.
- 2) Memberikan dorongan bagi peningkatan TIK di lingkungan pemerintah melalui evaluasi yang utuh, seimbang, dan obyektif
- 3) Melihat peta kondisi pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah secara nasional.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, dengan mempertimbangkan kondisi saat ini, pencapaian tujuan strategis *E-Government* perlu dilaksanakan melalui enam strategi yang berkaitan erat yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengembangkan sistem pelayanan yang handal, terpercaya serta terjangkau masyarakat luas. Sasarannya antara lain, perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi keseluruhan wilayah Negara. Sasaran lain adalah pembentukan portal informasi dan pelayanan publik. yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah.

- 2) Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat.
- 3) Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Sasaran yang ingin dicapai adalah standarisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antar portal pemerintah. Standarisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik.
- 4) Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Sasaran yang ingin dicapai adalah adanya partisipasi dunia usaha dalam mempercepat pencapaian tujuan strategis *E-Government*.
- 5) Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia. Baik pemerintah maupun masyarakat.
- 6) Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur dalam pengembangan *E-Government*, dapat dilaksanakan dengan empat tingkatan, yaitu: persiapan, pematangan, pematapan dan pemanfaatan.

e. Tahapan-Tahapan *E-Government*

Terdapat pula pengertian yang didasarkan pada tingkatan atau tahapan dalam pengembangan aplikasi *E-Government*. Agarwal membagi pengertian *EGovernment* ke dalam lima tingkatan berdasarkan tahapan, yang semakin tinggi tingkatannya, semakin kompleks permasalahan yang akan dihadapi.

- 1) Tingkatan yang paling awal adalah *E-Government* dapat pula untuk menunjukkan wajah pemerintah yang baik dan menyembunyikan kompleksitasnya. Hal ini ditandai dengan munculnya berbagai *Website* yang

menarik pada hampir semua institusi pemerintah. Pada dasarnya, E-Government pada tingkat awal ini masih bersifat menginformasikan tentang apa dan siapa yang berada di dalam institusi tersebut. Dengan kata lain, informasi yang diberikan kepada masyarakat luas, masih bersifat satu arah. Kondisi *E-Government* yang masih berada pada tahap awal ini belum bisa digunakan untuk membentuk suatu pemerintahan dengan Good Governance.

- 2) Tingkatan Kedua dari *E-Government*, yang ditandai dengan adanya transaksi dan interaksi secara *online* antar institusi pemerintah dengan masyarakat. Dan dengan kata lain komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat sudah terjalin secara *online*.
- 3) Tingkatan ketiga dari *E-Government*, memerlukan sebuah kerja sama (kolaborasi) secara *online* antar institusi pemerintah dan masyarakat
- 4) Tingkatan keempat dari *E-Government* bukan lagi hanya memerlukan kerja sama antar institusi dengan masyarakat atau publik, tetapi menyangkut hal teknis yang semakin kompleks. Misal: hanya mengumpulkan cukup sekali saja informasi mengenai masyarakatnya dan memasukkannya didalam database sehingga tersimpan secara otomatis.
- 5) Level kelima, pada level ini pemerintah telah memberikan dan menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan sehingga masyarakat atau publik seperti raja yang dilayani oleh pemerintah. Ada banyak penjelesan mengenai tahapan-tahapan pengembangan *E-Government* banyak pakar yang menunjukkan rumusan yang berlainan dan berbeda.

Salah satunya tahap-tahap *E-Government* dari ASPA (*American Society for Publik Administration*) sebagai berikut:

- 1) *Emerging*: tahap di mana pemerintah hanya menampilkan *Website* sebagai sumber informasi alternative.
- 2) *Enhanced*: sudah ada peningkatan dalam informasi yang ditampilkan sehingga *Website* menjadi lebih dinamis.
- 3) *Interactive*: ada fasilitas untuk mengunduh (men-download) formulir, interaksi melalui e-mail, dan menyediakan fitur bagi pengguna (user) untuk berinteraksi.
- 4) *Transactional*: pengguna dapat berinteraksi secara on line melalui fasilitas *online payment*.
- 5) *Seamless* :integrasi penuh layanan publik secara *online*.

Dan dari berbagai definisi tersebut telah dapat disimpulkan bahwa *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan melalui sebuah media aplikasi untuk mengukur kinerja para pegawai dan keberhasilan dari reformasi birokrasi secara nasional.

f. Model *E-Government*

Didalam penerapannya *E-Government* memiliki model yang dinilai strategis ketika hendak diterapkan menurut Indrajit, Richardus (2011) ada empat model relasi penyampaian *E-Government* kepada publik yang berkembang yaitu:

- 1) *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Citizen* (G2C) Yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai teknologi informasi dengan tujuan utama memperbaiki hubungannya dengan masyarakat/publik.

Atau dengan kata lain penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat.

- 2) *Government-to-Business* (G2B) Merupakan kegiatan transaksi elektronik dimana pemerintahan menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk berinteraksi dengan pemerintah hal ini bisa informasi yang tertera didalam sebuah *Website* yang dimiliki oleh pemerintah dan kalangan bisnisnya.
- 3) *Government-to-Government* (G2G) Memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi secara *online* antar departemen pemerintahan melalui basis data yang terintegrasi misal hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di tanah air
- 4) *Government to Employees* Aplikasi *E-Government* yang juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau kasryan pemerintah yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat atau publik misal: Sistem pengembangan karir pegawai pemerintah yang selain bertujuan untuk meyakinkan adanya perbaikan kualitas sumber daya manusia, diperlukan juga sebagai penunjang proses mutasi, rotasi, demosi, dan promosi seluruh karyawan pemerintahan.

Dengan adanya model relasi penyampaian *E-Government* yang telah berkembang dimasyarakat, ini membuktikan bahwa ternyata *E-Government* itu sendiri telah berkontribusi didalam peningkatkan kualitas pelayanan dan penyelenggaraan pemerintahan dalam sebuah negara.

2.1.3. Konsep Kualitas Pelayanan Publik dan *e-Service*

1. *Total Quality Management* (TQM)

a. Pengertian *Total Quality Management* (TQM)

Pada dasarnya Manajemen Kualitas (Quality Management) atau Manajemen Kualitas Terpadu (*Total Quality Management* = TQM) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus-menerus (continuous performance improvement) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal tersedia (Gasperz, 2005: 6). Menurut Tobin (1990) *Total Quality Management* (TQM) sebagai usaha terintegrasi total untuk mendapatkan manfaat persaingan dengan cara terus-menerus memperbaiki setiap bagian budaya organisasi (Yuri dan Rahmat, 2013: 97).

Total Quality Management (TQM) adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Santosa menyatakan bahwa *Total Quality Management* (TQM) merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha yang berkonsentrasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Tjiptono, 2003: 4). *Total Quality Management* (TQM) adalah penerapan metode kuantitatif dan pengetahuan kemanusiaan untuk: a. Memperbaiki material dan jasa yang menjadi masukan organisasi, b. Memperbaiki semua proses penting dalam organisasi, dan c. Memperbaiki upaya memenuhi kebutuhan para pemakai produk dan jasa pada masa kini dan di waktu yang akan datang (Hardjosoedarmo, 2004: 1)

Total Quality Management (TQM) menurut Nasution (2015: 20) merupakan suatu falsafah manajemen komprehensif dan sekaligus alat (tool kit) untuk implementasinya. *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu sistem manajemen strategik, terintegrasi untuk mendapatkan kepuasan konsumen. *Total Quality Management* (TQM) mencakup semua manajer dan karyawan serta menggunakan metode kuantitatif untuk memperbaiki berbagai proses organisasi secara berkesinambungan. *Total Quality Management* (TQM) merupakan integrasi dari semua fungsi dan proses dalam organisasi untuk mendapatkan perbaikan kualitas produk dan jasa secara berkelanjutan (continuous improvement).

Total Quality Management (TQM) merupakan perluasan dan pengembangan dari jaminan mutu. *Total Quality Management* (TQM) adalah tentang usaha menciptakan sebuah kultur mutu, yang mendorong semua anggota stafnya untuk memuaskan para pelanggan (Sallis, 2012: 59). Adapun *Total Quality Management* (TQM) menurut Handoko dalam Alhudri (2015: 3-4) ialah:

- 1) Total: *Total Quality Management* (TQM) merupakan strategi organisasional menyeluruh yang melibatkan semua jenjang dan jajaran manajemen dan karyawan, bukan hanya penggunaan akhir dan pembeli eksternal saja, tetapi juga pelanggan eksternal, pemasok, bahkan personalia pendukung.
- 2) Kualitas: *Total Quality Management* (TQM) lebih menekankan pelayanan kualitas, bukan sekadar produk bebas cacat. Kualitas didefinisikan oleh pelanggan, ekspektasi pelanggan bersifat individual, tergantung pada latar belakang sosial ekonomis dan karakteristik demografi.

- 3) Manajemen: *Total Quality Management* (TQM) merupakan pendekatan manajemen, bukan pendekatan teknis pengendalian kualitas yang sempit

Pada intinya *Total Quality Management* (TQM) merupakan metode manajemen yang berfokus pada perbaikan terus-menerus dengan berdasar pada partisipasi seluruh anggota organisasi untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Konsep perbaikan ditetapkan terhadap proses produk maupun orang yang melaksanakannya. Proses ini dapat berhasil apabila disertai dengan usaha sumber daya manusia yang tepat.

b. Prinsip dan Unsur Pokok dalam *Total Quality Management* (TQM)

Konsep *Total Quality Management* (TQM) berupaya melaksanakan sistem manajemen kelas dunia. Untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Menurut Hensler dan Brunell sebagaimana dikutip oleh Nasution (2015: 24-25), ada empat prinsip utama dalam *Total Quality Management* (TQM). Keempat prinsip tersebut adalah:

- 1) Kepuasan pelanggan Dalam *Total Quality Management* (TQM), konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk di dalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup

para pelanggan. Semakin tinggi nilai yang diberikan, maka semakin besar pula kepuasan pelanggan.

- 2) Respek terhadap setiap orang Dalam perusahaan setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas yang khas. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambilan keputusan karena karyawan merupakan sumber daya organisasi yang bernilai paling tinggi.
- 3) Manajemen berdasarkan fakta Setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekadar pada perasaan (*feeling*). Ada dua konsep pokok yang berkaitan, yakni prioritas (*prioritization*) yang berarti perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan dan variasi atau variabilitas kinerja manusia di mana data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi.
- 4) Perbaikan berkesinambungan Mengenai perbaikan berkesinambungan, diperlukan proses sistematis melalui siklus PDCAA (*plan-do-check-actanalyze*), yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

Adapun yang membedakan *Total Quality Management* (TQM) dengan pendekatan-pendekatan lain dalam menjalankan usaha adalah komponen bagaimana tersebut. Komponen ini memiliki sepuluh unsur utama menurut Goetch dan Davis dalam Fandy dan Anastasia Diana (2003: 15-18), yaitu:

- 1) Fokus pada pelanggan. Dalam *Total Quality Management* (TQM), baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.
- 2) Obsesi terhadap kualitas. Dalam organisasi yang menerapkan *Total Quality Management* (TQM), pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan mereka. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif “Bagaimana kita dapat melakukannya dengan lebih baik” bila suatu organisasi terobsesi dengan kualitas, maka berlaku prinsip *good enough is never good enough*.
- 3) Pendekatan ilmiah. Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM), terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian, data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga (benchmark), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.
- 4) Komitmen jangka panjang. *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu, dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka

panjang sangat diperlukan guna mengadakan perubahan budaya penerapan *Total Quality Management* (TQM) dapat berjalan dengan sukses.

- 5) Kerja sama tim (*teamwork*). Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional, seringkali diciptakan persaingan antar departemen yang ada dalam organisasi tersebut agar daya saingnya terdongkrak. Akan tetapi persaingan internal tersebut cenderung hanya menggunakan dan menghabiskan energi yang seharusnya dipusatkan pada upaya perbaikan kualitas, yang pada gilirannya untuk meningkatkan daya saing eksternal. Sementara itu dalam organisasi yang menerapkan *Total Quality Management* (TQM), kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.
- 6) Perbaikan sistem secara berkesinambungan. Setiap produk dan atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem atau lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada diperlakukan secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat semakin meningkat.
- 7) Pendidikan dan pelatihan. Dewasa ini masih terdapat perusahaan yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan. Mereka beranggapan bahwa perusahaan bukanlah sekolah, yang perlu diperhatikan adalah tenaga terampil siap-pakai. Jadi, perusahaan-perusahaan seperti itu hanya akan memberikan pelatihan sekadarnya kepada para karyawannya. Kondisi seperti itu menyebabkan perusahaan yang bersangkutan tidak berkembang dan sulit bersaing dengan perusahaan lainnya, apalagi dalam era persaingan global. Sedangkan dalam organisasi yang menerapkan *Total*

Quality Management (TQM), Pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada habisnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

- 8) Kebebasan yang terkendali. Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting dalam *Total Quality Management* (TQM). Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Selain itu, unsur ini juga dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam suatu keputusan yang diambil, karena pihak yang terlibat lebih banyak. Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan pelaksanaan setiap proses tertentu. Dalam hal ini karyawan yang melakukan standardisasi proses dan mereka pula yang berusaha mencari cara untuk meyakinkan setiap orang agar bersedia mengikuti prosedur standar tersebut.
- 9) Kesatuan tujuan. Supaya *Total Quality Management* (TQM) dapat diterapkan dengan baik jika perusahaan memiliki kesatuan tujuan, dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi tidak berarti bahwa harus ada persetujuan dan kesepakatan antara manajemen dan karyawan mengenai upah dan kondisi kerja.

10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM). Usaha untuk melibatkan karyawan membawa 2 dua manfaat utama. Pertama, hal ini meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif, karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja. Kedua, keterlibatan karyawan yang juga meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya. Pemberdayaan bukan sekedar melibatkan karyawan, tetapi juga melibatkan mereka dengan memberikan pengaruh yang sungguh-sungguh berarti. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menyusun pekerjaan yang memungkinkan para karyawan untuk mengambil keputusan mengenai perbaikan proses pekerjaannya dalam parameter yang ditetapkan dengan jelas.

2. Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Publik

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Selanjutnya Sampara dalam (Sinambela, 2010:71) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Ratih Hurriyati (2010:28) mengemukakan bahwa: “Pelayanan adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan

nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (intangible) bagi pembeli pertamanya.

Napitupulu (2014:164) mengartikan pelayanan sebagai berikut: “Serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Sianipar (2012:88) mengungkapkan bahwa pelayanan merupakan cara melayani, membantu, menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang. Pelayanan adalah suatu urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan tidak memiliki wujud melainkan pelayanan cepat hilang, dan dapat dirasakan.

Menelusuri arti pelayanan di atas tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Menurut Sinambela (2014: 5) menyatakan bahwa: “Pelayanan adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Sementara itu menurut Hardiansyah (2011: 11) “Pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai : Perihal/cara melayani;

service/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dan dari uraian diatas, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.” Selain itu menurut Menurut Majid (2009: 34) pelayanan adalah suatu tindakan nyata dan segera untuk menolong orang lain (pelanggan, mitra kerja, mitra bisnis, dan sebagainya), di sertai dengan senyuman yang ramah dan tulus.

Pelayanan publik menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Ahmad (2010:3) mengatakan bahwa pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu pemerintah. Penerima pelayanan publik adalah orang perseorangan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Jadi, pelayanan publik dapat disimpulkan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa

dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait kepentingan publik.

Menurut Sinambela (2014:5) “Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.”

Hardiansyah (2011:11) menyatakan bahwa: “Pelayanan umum dan pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.”

Menurut Ratminto dan Winarsih (2010:5) adalah: Segala bentuk 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 peraturan perundang-undangan.

Menurut Moenir (2011:13), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan

pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Ibrahim (2008:3) menyatakan bahwa: “Pelayanan sukar diukur secara ekstrak dan relatif tidak berbentuk, pelayanan itu sendiri merupakan keluaran yang bersifat spesifik/standar pelayanan tidak dapat dikabulkan secara tetap karena terpengaruh lingkungan yang kompleks sifatnya dan selalu berubah, terdapat hubungan langsung antara pelanggan terlibat dalam proses pelayanan tersebut, keterampilan sangat tergantung pada pemberi pelayanan, membutuhkan berbagai pertimbangan dalam memberikan pelayanan, pengukuran efisien dan efektivitas pelayanan pada dasarnya bersifat subyektif (terutama persepsi pelanggan), pentingnya proses yang sekaligus berfungsi sebagai pengendali kualitas pelayanan, biasanya penentuan opsi menetapkan agar pelayanan cukup rumit, karena banyak pertimbangan yang harus di pertimbangkan materil, tetapi juga emosional, nilai, dan kondisi setempat.”

3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Ibrahim (2008:19) menyatakan bahwa pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana (dalam arti luas, bukan dengan cara yang tradisional), terbuka, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Oleh karena itulah setidaknya-tidaknya mengandung unsur-unsur dasar (asas-asas) antara lain sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak. Sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.

- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas. Tentunya Kebijakan publik yang melahirkan aturan perundang-undangan /perda tersebut, harus pula menganut prinsip partisipasi masyarakat sejak masuknya proses hingga pengambilan keputusannya, karena masyarakat lah yang menjadi objek pelayanan tersebut.
- 3) Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya).
- 4) Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi/lembaga pemerintah/pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka instansi/lembaga pemerintah/pemerintah yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang”, kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sementara itu Hardiansyah (2011:43) menyatakan bahwa pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitasnya.

- 3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik (Mahmudi, 2010) yaitu:

- a. Transparansi, yaitu pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Kondisional, yaitu pemberi pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Tidak diskriminatif (kesamaan hak), yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

4. Jenis- jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan

publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan Keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 menyatakan jenis-jenis pelayanan public adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan administratif. Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Pelayanan barang. Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa. Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan Pada hakekatnya prinsip kesederhanaan lebih menekankan pada prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara sederhana, lancar,

cepat, tidak berbelitbelit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Namun kesederhanaan prosedur ini, dengan tanpa mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan itu sendiri.

- 2) Kejelasan Kejelasan dalam pelaksanaan publik ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b) Prosedur dan tata cara pelayanan publik
 - c) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - d) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu Pelaksanaan pemberian pelayanan harus memberikan ketegasan dan kepastian waktu, serta jadwal pelayanan dapat dilaksanakan secara konsisten.
- 4) Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah yang berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi.
- 5) Keamanan Pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk pelaksanaan pelayanan dapat memberikan rasa aman pada masyarakat. Mutu produk pelayanan meliputi:
 - a) Produk pelayanan administrasi (dokumen, surat, kartu, dan lain-lain), hendaknya diperhatikan agar dapat menjamin kepastian atau keabsahannya secara hukum, tanpa kesalahan cetak serta tidak menimbulkan keraguan bagi masyarakat.

- b) Produk pelayanan barang (air bersih, listrik, pengobatan rumah sakit, dan sebagainya), perlu diperhatikan standar mutu yang layak.
 - c) Produk pelayanan jasa (perhubungan darat, laut, udara), perlu diperhatikan standar mutu keamanan dan keselamatan.
- 6) Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 7) Kelengkapan sarana dan prasarana Dalam pelaksanaan pelayanan harus tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
 - 8) Kemudahan akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, segala bentuk informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik juga mudah diakses oleh masyarakat melalui teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
 - 9) Kedisiplinan, kesopanan, keramahan Pada pelaksanaan pelayanan publik, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah/ serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - 10) Kenyamanan Lingkungan tempat pelayanan harus tertib, teratur, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Prinsip-prinsip tersebut merupakan suatu bentuk perhatian pemerintah terhadap perbaikan pelayanan publik melihat banyaknya keluhan masyarakat

tentang buruknya pelayanan yang diterima dari aparat pelayan publik. Selain itu, prinsip-prinsip tersebut juga akan memberikan kemudahan bagi masyarakat karena berpihak pada kepentingan publik. Untuk itu, penyelenggara pelayanan harus dapat menerapkan prinsip-prinsip tersebut.

Selanjutnya, Sangkala (2012) mengemukakan bahwa paling tidak terdapat empat prinsip dasar yang termuat dalam sebuah charter yaitu kualitas, pilihan, standar, dan nilai, namun dalam perkembangannya mengalami penambahan. Prinsip dasar yang termaktub didalam citizen charter pada dasarnya memuat adanya pengakuan hak-hak publik atas pelayanan yang harus diterima, karena mereka telah membayar atau melaksanakan kewajibannya melalui pajak, baik langsung maupun tidak langsung. Karena itu, keseluruhan layanan yang diberikan harus dalam keadaan berkualitas tinggi, responsif terhadap kebutuhan warga, serta tersedia dengan biaya yang rasional. Lebih lanjut prinsip dasar tersebut mencakup;

- a. Terdapat standar yang jelas, artinya setting dan monitoring diungkapkan secara eksplisit bagi pengguna sesuai dengan apa yang mereka harapkan,
- b. Informasinya jelas dan terbuka, artinya isi dari informasi yang diberikan harus akurat, tersedia setiap saat dalam bahasa yang sederhana, misalnya; mengenai bagaimana cara masyarakat melakukannya dan siapa yang bertanggungjawab/ petugasnya,
- c. Terdapat kesamaan, artinya informasi yang diberikan sama bagi setiap pengguna,
- d. Tidak memihak, artinya dalam memberikan pelayanan petugas tidak boleh membeda-bedakan,

- e. Kontinyu, artinya pelayanan yang diberikan baik kuantitas maupun mutunya berkelanjutan atau tetap konsisten,
- f. Teratur, artinya mekanisme pelaksanaan pelayanan diberikan runut dan jelas,
- g. Pilihan, artinya pemerintah membuka peluang bagi pihak ketiga untuk memberikan layanan yang sama (*contracting out*),
- h. Konsultasi, artinya konsultasi dilaksanakan secara regular dan sistematis dengan para pengguna. Pandangan pengguna layanan dan prioritasnya harus dapat dijadikan sebagai patokan, standar yang diterapkan dalam pelayanan publik,
- i. Sopan dan penolong, artinya sopan dan suka membantu memberi pelayanan kepada pengguna merupakan ciri para pegawai yang bertugas memberikan pelayanan. Layanan yang diberikan harus adil bagi siapa saja yang memerlukan pelayanan serta dalam suasana kondisi yang menyenangkan semua pihak,
- j. Perbaikan, artinya jika dirasa pelaksanaannya salah, maka seger diperbaiki. Prosedur keberatan dijelaskan kepada masyarakat sehingga mudah dilakukan,
- k. Ekonomis, artinya pelayanan publik yang diselenggarakan seyogyanya ekonomis dan efisien di dalam konteks kemampuan sumberdaya dan kemampuan keuangan negara,
- l. Pengukuran, artinya pelayanan mesti yang diberikan harus didasarkan atas standar dan target yang dapat diukur kinerjanya. Hasil pengukuran

tersebut dapat menjadi sumber perbaikan agar mutu pelayanan tetap dapat dijaga dn bahkan ditingkatkan. (Sangkala, 2012)

6. Pola Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat empat pola pelayanan, yaitu:

- 1) Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- 2) Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- 3) Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi ke dalam dua bagian pola pelayanan, yaitu:
 - a) Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.
 - b) Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- 4) Pola Pelayanan Gugus Tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi

pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu. (KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003:5).

Negara tentunya dalam melaksanakan fungsi tersebut memiliki perangkat yang disebut pemerintah dan pemerintahannya. Selanjutnya dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 juga dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pada hakekatnya perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik yang menuju pelayanan publik yang prima yang diberikan oleh aparatur/birokrat kepada masyarakat sebaiknya dilakukan dengan penuh perhatian sehingga diharapkan akan menimbulkan pandangan positif baik dari kalangan pelanggan, maupun aparatur yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dilaksanakan dan berjalan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

7. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, pengertian kualitas seperti terdapat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007:603) di maknai sebagai : 1.) Baik buruknya sesuatu, 2.) Derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan dan lain sebagainya). Sementara itu, menurut Tjiptono (1997:2) dalam Mulyawan, (2016: 59) mengatakan bahwa: Kualitas memiliki makna banyak, seperti kesesuaian dengan tuntutan atau persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, penyempurnaan

berkelanjutan, pemenuhan kebutuhan, melakukan sesuatu secara benar semenjak awal dan aktivitas yang membahagiakan di dalam melakukan pelayanan. n. Sedangkan Wirjatmi (1996:1) dalam Mulyawan, (2016: 59) mengatakan bahwa: “Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan organisasi atau perorangan kepada konsumen atau dalam bisnis sering disebut costumer (yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud”.

Pasolong (2016:132) menyatakan bahwa: “Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyanggah arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.”

Sinambela (2014:43) menyatakan bahwa: “Kualitas sebagai perbaikan berkesinambungan (*continous improvement*), Juran menyebutnya sebagai cocok digunakan (*fit for use*), Crusby mengartikan kesesuaian dengan persyaratan. Selain itu Ishikawa mengartikan dalam bentuk kalimat yaitu, produk yang paling ekonomis, paling berguna dan paling memuaskan pelanggan. Selanjutnya Cortado menyebutnya pula dalam suatu fase yaitu, pada saat kejujuran (*the moment of truth*) atau kualitas diciptakan pada saat pelaksanaan.”

Hardiansyah (2011:35) menyatakan bahwa : “Kualitas merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan.” Sementara itu

Menurut Kotler (2009: 163) Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Ini jelas merupakan defenisi yang berpusat pada pelanggan. kita dapat mengatakan bahwa penjual telah menghantarkan kualitas ketika jasanya memenuhi atau melebihi ekspetasi pelanggan.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2014: 115) mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sementara itu, Arief (2007: 166) mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Menurut Wijaya dan Tony (2011: 152) kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Selain itu menurut Lovelock & Wright (2007:96) menyatakan kualitas pelayanan adalah evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa oleh perusahaan. Sebelum pelanggan membeli suatu jasa, mereka memiliki harapan tentang kualitas jasa yang didasarkan pada kebutuhan-kebutuhan pribadi, pengalaman sebelumnya, rekomendasi *word of mouth*, dan iklan penyedia jasa.

Ibrahim (2008:23) menyatakan bahwa: “Kualitas pelayanan itu merupakan hubungan antara kegunaan/kepuasan dengan harga yang harus dikeluarkan pelanggan/konsumen/masyarakat. Kualitas pelayanan dilakukan pada saat pelaksanaan pelayanan tersebut, dikala terjadi kontak antara

pelanggan/konsumen/masyarakat dengan pihak yang memberikan/petugas-petugas pelayanan.”

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988: 23) dalam Mulyawan, (2016: 59) mempopulerkan pendekatan kualitas pelayanan yang populer dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*Expected Service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan.

Definisi umum tentang *Service Quality* atau yang seringkali disingkat *SERVQUAL* dinyatakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988: 23) dalam Mulyawan, (2016: 59) yaitu “*a customer’s judgment of the overall excellence or superiority of a service*”. Dengan demikian *Service Quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan lainnya).

Berdasarkan pandangan dan pendapat para ahli sebagaimana tertera di atas, dapat dipahami beberapa aspek penting sebagai berikut: pertama, pelayanan

merupakan tindakan atau perbuatan yang ditawarkan. Mengandung implikasi bahwa kegiatan pelayanan sebagai aktivitas atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan penjualannya tergantung pada kualitas atau ketersediaan layanan yang menyertainya, seperti kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan; kedua, bahwa dalam pelayanan tidak menghasilkan kepemilikan terhadap seseorang dan hal yang dihasilkan bersifat abstrak atau tidak terwujud (*intangibile*).

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan jasa yang diharapkan oleh konsumen. Jika jasa yang diterima sesuai dengan yang dipersepsikan maka kualitas dipandang memuaskan dan demikian pula sebaliknya.

8. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dalam sektor publik diasumsikan sebagai upaya untuk menuju keadaan yang lebih baik, semakin inovatif suatu penyelenggaraan pemerintahan, semakin besar pula manfaat atau sebuah nilai tambah bagi masyarakat. Bartos (2002) dalam Sangkala (2013: 29) mendefinisikan inovasi yang tepat bagi sektor publik yaitu “suatu perubahan dalam kebijakan atau praktek manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau kuantitas atau kualitas output oleh suatu organisasi”. Inovasi yang berhasil adalah pembentukan dan implementasi dari proses, produk, jasa, dan metode baru yang dapat menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap efisiensi, efektivitas, atau kualitas keluaran dalam penyampaian layanan.

Karakteristik yang menonjol pada proses inovasi yang baik adalah keberadaan motivasi yang tinggi dari individu, kelompok, dan organisasi untuk memperoleh informasi dan wawasan baru serta meningkatkan pengetahuan yang

terkait dengan masalah yang menjadi fokus perhatian sehingga mendapatkan pemahaman utuh kemudian digunakan untuk menyusun solusi yang dapat menstabilisasi situasi sosial masyarakat yang bergejolak.

Suwarno (2008) Dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik adalah terdiri dari:

- a. Inovasi yang melibatkan perubahan karakteristik dan rancangan produk-produk jasa dan proses-proses produksi, termasuk pembangunan, penggunaan dan adaptasi teknologi yang relevan.
- b. Inovasi *delivery*, termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus.
- c. Inovasi administratif dan organisasional, termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam mengorganisasi kegiatan dalam organisasi Supplier.
- d. Inovasi konseptual, dalam pengertian memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rasional baru.
- e. Inovasi interaksi sistem, cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi lain.

Menurut Suwarno (2008), Inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan breakthrough untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik kaku harus mampu dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Inovasi yang biasanya ditemukan di sektor bisnis kini mulai diterapkan dalam sektor publik. Budaya inovasi harus dapat dipertahankan dan dikembangkan dengan lebih baik.

Menurut Suwarno (2008) secara khusus inovasi dalam lembaga publik dapat didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap organisasi dan tata hubungan organisasi.

Dalam Peraturan Pemerintah No 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah disebutkan Inovasi Pelayanan Publik merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik. Dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018 Inovasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut inovasi adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018 disebutkan beberapa kriteria inovasi antara lain:

1. Memiliki kebaruan, yaitu memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Efektif, yaitu memperlihatkan hasil yang nyata dan memberikan solusi dalam penyelesaian permasalahan.
3. Bermanfaat, yaitu menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik.
4. Dapat ditransfer/direplikasi, yaitu dapat dan/atau telah dicontoh dan/atau menjadi rujukan dan/atau diterapkan oleh unit penyelenggara pelayanan publik lainnya.
5. Berkelanjutan, yaitu mendapat jaminan terus dipertahankan yang diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan.

Maka inovasi pelayanan publik disimpulkan sebagai terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif original dan/atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual.

9. e-Service

Sistem Layanan Elektronik atau E-layanan (*Electronic Services disingkat E-Services*) merupakan satu aplikasi terkemuka memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di daerah yang berbeda. Namun, definisi yang tepat dari

layanan elektronik sulit didapat sebagian peneliti telah menggunakan definisi yang berbeda untuk menggambarkan layanan elektronik. Meskipun definisi ini berbeda, dapat dikatakan bahwa mereka semua sepakat tentang peran teknologi dalam memfasilitasi pelayanan yang membuat mereka lebih dari layanan elektronik. Menurut Rowley (2006) layanan elektronik didefinisikan sebagai: "...perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengiriman di mediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan e-tailing, dukungan pelanggan, dan pelayanan".

Layanan elektronik (atau *e-Service*) adalah istilah yang sangat generik, biasanya mengacu pada 'Penyediaan layanan melalui Internet (awalan berdiri 'e elektronik', seperti dalam penggunaan lain), sehingga layanan elektronik bisa juga termasuk perdagangan internet, mungkin juga termasuk layanan non-komersial (*online*), yang biasanya disediakan oleh pemerintah. Taufiqurokhman dan Satsipi, 2018:235)

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Malhotra (2002), *e-Service Quality* didefinisikan sebagai sejauh mana situs web memfasilitasi perbelanjaan dalam pembelian dan pengiriman produk serta layanan yang efisien dan efektif. Selanjutnya menurut Zeithaml et al (2009:115) *e-Service Quality* didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah situs web memfasilitasi belanja, pembelian, dan pengiriman yang efisien dan efektif. Sementara itu, menurut Pearson (2012:201) *e-Service Quality* didefinisikan sebagai pertemuan antara ekspektasi konsumen tanpa interaksi langsung dalam layanan yang diberikan *E-Service Quality is defined as meeting customer expectations without the service encounter relying on*

human-to-human interaction. Dari definisi diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa *e-Service Quality* adalah pelayanan yang diberikan melalui *Website* kepada konsumen dalam memfasilitasi kegiatan kegiatan pembelian dan distribusi secara efektif dan efisien.

E-Service Quality adalah pelayanan yang diberikan pada jaringan internet sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien (Wu, 2014). *E-Service Quality* atau yang juga dikenal sebagai *e-SERVQUAL* merupakan bagian dari *Service Quality (SERVQUAL)* atau kualitas pelayanan. *E-Service Quality* merupakan salah satu topik yang paling banyak diteliti di bidang pemasaran karena hubungannya dengan biaya, kepuasan, retensi dan loyalitas (Gounaris, et al., 2010).

10. Dimensi *e-Service*

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) menyatakan bahwa model *E-Service Quality* adalah model kualitas jasa *online* yang paling komprehensif dan *integrative*, karena dimensinya relevan dan secara menyeluruh memenuhi kebutuhan untuk mengevaluasi kualitas jasa elektronik.

Mengukur kualitas pelayanan dan keunggulan pelayanan penting dalam lingkungan organisasi yang kompetitif. *SERVQUAL* - model layanan kualitas adalah salah satu alat yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada berbagai aspek. Lima atribut dari model ini adalah: keandalan, ketanggapan, jaminan, '*tangibles*', dan empati. Portal *Website* semakin penting untuk instansi pemerintah, terutama dalam konteks masyarakat informasi reformasi. Termasuk

pelaku bisnis, investor dan bahkan masyarakat umum, yang tertarik pada informasi yang dihasilkan oleh lembaga-lembaga, dan *Website* dapat membantu untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Kualitas *Website* perusahaan juga menunjukkan bagaimana lanjutan badan regulasi. (Taufiqurokhman dan Satsipi, 2018:235)

Beberapa kata kunci utama dari layanan elektronik seperti yang ditemukan dalam penelitian *E-Government* adalah sebagai berikut: (Taufiqurokhman dan Satsipi, 2018:235)

1. Penerimaan - Teknologi penerimaan pengguna didefinisikan menurut Morris (1996, disebut oleh Wu 2005, hal 1) sebagai “kesediaan dibuktikan dalam suatu kelompok pengguna untuk menggunakan teknologi informasi untuk tugas ini dirancang untuk mendukung”. Definisi ini dapat dibawa ke dalam konteks layanan elektronik di mana penerimaan dapat didefinisikan sebagai keinginan pengguna untuk menggunakan layanan elektronik atau keinginan untuk memutuskan kapan dan bagaimana menggunakan layanan elektronik.
2. Aksesibilitas - Kemampuan pengguna untuk mengakses ke layanan elektronik adalah tema penting dalam literatur sebelumnya. Sebagai contoh, Huang (2003) menemukan bahwa sebagian besar situs pada umumnya gagal untuk melayani pengguna. Rekomendasi untuk meningkatkan aksesibilitas jelas dalam literatur sebelumnya termasuk Jaeger (2006) Jaeger yang menyarankan berikut untuk meningkatkan aksesibilitas layanan elektronik seperti: desain untuk aksesibilitas dari awal pengembangan situs, Libatkan pengguna dalam

pengujian situs. Fokus pada manfaat dari sebuah situs web diakses oleh semua pengguna.

3. Keaksaraan Administrasi - Menurut Grönlund et al. (2007), untuk layanan elektronik sederhana, kebutuhan untuk pengetahuan dan keterampilan, isi dan prosedur yang lebih sedikit. Namun, dalam layanan yang rumit dibutuhkan untuk mengubah beberapa keterampilan, seperti mengganti kemampuan verbal dengan keterampilan dalam mencari informasi secara *online* atau dalam jaringan.
4. Perbandingan - Perbandingan ini berkaitan dengan membangun standar untuk mengukur layanan jasa atau tindakan terbaik dalam lapangan. Hal ini juga mencakup perbandingan internasional layanan elektronik pemerintah (laporan PBB, Uni Eropa laporan); para kritikus telah banyak menargetkan laporan-laporan ini menjadi tidak komprehensif dan tidak berguna. Menurut Bannister (2007) "... tolak ukur bukan alat yang handal untuk mengukur nyata kemajuan elektronik pemerintah. Selanjutnya, jika hal tersebut dirancang dengan buruk, itu akan berisiko mendistorsi kebijakan pemerintah negaranegara dapat mengejar benchmark daripada melihat kebutuhan lokal dan kebutuhan nasional "
5. Membagi Digital - Membagi Digital dianggap sebagai salah satu hambatan utama untuk menerapkan layanan elektronik, beberapa orang tidak memiliki sarana untuk mengakses layanan elektronik, dan beberapa orang lain tidak tahu cara menggunakan teknologi (atau layanan elektronik). Menurut Helbig dkk. (2009), Helbig "kami sarankan elektronik pemerintah dan kesenjangan

digital harus dilihat sebagai fenomena sosial pelengkap (yaitu, permintaan dan penawaran). Selain itu, serius membagi elektronik pemerintah digital adalah bahwa layanan banyak digunakan oleh sosial elit.

6. Kesiapan Elektronik - Sebagian besar laporan dan kriteria yang ditetapkan fokus pada menilai jasa dalam hal infrastruktur dan kebijakan publik mengabaikan partisipasi warga negara atau Kesiapan elektronik.
7. Efisiensi - Berbeda dengan efektifitas, efisiensi difokuskan pada kompetensi internal dalam departemen pemerintah saat memberikan layanan elektronik. Ada beberapa keluhan bahwa para peneliti lebih fokus pada efektifitas “Ada tren yang sedang berkembang yang tampaknya bergerak menjauh dari target efisiensi dan fokus pada pengguna dan hasil pemerintahan. Sedangkan yang kedua adalah berharga, efisiensi masih harus tetap menjadi prioritas utama bagi pemerintah elektronik diberikan keterbatasan anggaran ditambah di masa depan dengan biaya populasi yang mningkat. Selain itu, keuntungan efisiensi adalah mereka yang dapat dibuktikan secara empiris mungkin melalui metodologi yang kuat”
8. Keamanan - Keamanan adalah tantangan yang paling penting yang menghadapi implementasi layanan elektronik karena tanpa jaminan privasi dan warga negara keamanan tidak akan bersedia untuk mengambil layanan *E-Government*.
9. Stakeholder - Axelsson et al. (2009) berpendapat bahwa konsep stakeholder yang awalnya digunakan secara pribadi oleh perusahaan, dapat digunakan dalam pengaturan publik dan dalam konteks *E-Government*.

10. Kegunaan - Dibandingkan dengan Aksesibilitas, ada literatur memadai yang membahas masalah kegunaan, peneliti telah mengembangkan berbeda model dan metode untuk mengukur kegunaan dan efektivitas web eGovernment. Tapi masih ada panggilan untuk meningkatkan langkah-langkah dan membuatnya tekan lebih baik.

Menurut Tatik Suryani (2013:254), *E-Service Quality* dapat diukur dengan indikator:

Design Website: *Website* yang bermutu adalah yang dalam desainnya memudahkan interaksi dengan pelanggan. Disalin dengan tampilan yang menarik juga merupakan daya tarik penting yang akan mempengaruhi pembelian melalui internet.

Reliabilitas. Menurut Suryani (2013:254), reliabilitas dinilai dari kemampuan *Website* dalam memberikan informasi dan ketepatan dalam pengisian, respon yang tepat dan cepat, menjaga informasi personal secara aman.

Ketanggapan. Pelanggan mengharapkan pihak toko/perusahaan yang melakukan pembelian melalui *online* cepat tanggap jika ada masalah-masalah yang disampaikan oleh pelanggan. Pelanggan biasanya menilai ketanggapan ini kecepatan navigasi, menelusuri informasi, kesempatan untuk bertanya dan dalam menerima jawaban.

Kepercayaan Kepercayaan ditunjukkan dari keyakinan pelanggan untuk menerima kerentanan dari belanja *online* dalam memenuhi harapannya.

Personalisasi Personalisasi mencakup layanan yang memungkinkan pelanggan memperoleh perhatian dan berdialog dengan perusahaan.

E-Service Quality atau yang sering disebut dengan *E-SERVQUAL* merupakan model baru yang telah dikembangkan sebelumnya yaitu *Service Quality* atau *SERVQUAL*. Menurut Zeithaml, et al (dalam Tjiptono, 2016) menyatakan bahwa terdapat tujuh dimensi utama dalam *e-Service Quality* yaitu:

- a. Efisiensi (*Efficiency*) Yaitu menyangkut kecepatan dan juga kemudahan dalam mengakses serta menggunakan sebuah situs tertentu. Efisiensi juga mencakup kemampuan seorang pelanggan dalam mengakses *Website*, mencari produk yang diinginkan serta informasi yang memiliki kaitan dengan produk tersebut serta meninggalkan situs yang bersangkutan dengan upaya minimal menurut Tjiptono dan Chandra (2016)
- b. Pemenuhan Kebutuhan (*Fulfillment*). Tjiptono dan Chandra (2016) menjabarkan bahwa *Fulfillment* mencakup akurasi janji layanan contohnya seperti ketersediaan stok produk dan waktu pengiriman produk yang sesuai dengan waktu harapan pelanggan. Pemenuhan, mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk, dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan
- c. Reliabilitas (*Reliability*) Hal tersebut berkaitan dengan kemungkinan atau probabilitas sebuah situs berhasil dalam menjalankan fungsinya setiap kali digunakan dalam periode waktu tertentu. Reliabilitas, berkenaan dengan fungsionalis teknis situs bersangkutan khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya
- d. Privasi (*Privacy*) Penilaian berdasarkan pada bagaimana sebuah situs aman dan dapat melindungi informasi penggunanya. Privasi mencakup jaminan

data perilaku belanja pelanggan yang tidak dapat dibagikan serta juga dari sisi informasi mengenai kartu kredit pelanggan yang harus aman terjaga.

- e. *Responsiveness* atau tanggapan: Dapat diukur berdasarkan ketepatan waktu dari sebuah *Website* yang merespons customer dalam sebuah lingkungan *online*. Daya tangkap, merupakan kemampuan pengecek *online* untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah, memiliki mekanisme untuk menangani pengembalian produk dan menyediakan garansi *online*
- f. *Compensation* atau kompensasi: Berkaitan dengan suatu usaha dari pihak e-commerce tentang memberi kompensasi, ganti rugi dan atau atau penggantian kepada konsumen jika barang atau jasa yang diberikan kepada konsumen kurang memuaskan.
- g. *Contact*: Berkaitan dengan bagaimana sebuah web dapat menyediakan fitur layanan yang memberikan kesempatan kepada user (pengguna) untuk berinteraksi dengan pengguna lain.

2.1.4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pengertian pelayanan terpadu satu pintu (*one stop service*) sudah dijelaskan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pelayanan satu pintu (*One Stop Service*) adalah : Kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mudah dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara selaku penyelenggara layanan publik agar lebih

cepat dan mudah dalam melayani pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat selaku penerima layanan publik secara terpadu dalam satu tempat saja.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal Pasal 26 ayat (2) dan (3) UU No. 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal disebutkan bahwa:

- 1) “PTSP dilakukan oleh lembaga atau instansi yang berwenang di bidang penanaman modal yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan di tingkat pusat atau lembaga atau instansi yang berwenang mengeluarkan perizinan dan nonperizinan di provinsi atau kabupaten/kota.”
- 2) “Ketentuan mengenai tata cara dan pelaksanaan PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Perpres. Keppres No. 29 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal Dalam Rangka PMAdan PMDN melalui Sistem Pelayanan Satu Atap.

Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal Pasal 1 angka 4 Perpres No. 27 Tahun 2009 menyebutkan bahwa PTSP adalah penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Pasal 2 Perpres No. 27 Tahun 2009 menyebutkan bahwa PTSP di bidang penanaman modal berdasarkan asas: 1) Kepastian Hukum, 2) Keterbukaan, 3) Akuntabilitas, 4) Perlakuan yang sama dan tidak membedakan asal Negara, 5) Efisiensi berkeadilan.

Pada pasal 3 Perpres No. 27 Tahun 2009 menyebutkan bahwa PTSP di bidang penanaman modal bertujuan untuk membantu penanam modal dalam memperoleh kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal dan informasi mengenai penanaman modal, dengan cara mempercepat, menyederhanakan pelayanan, dan meringankan atau menghilangkan biaya pengurusan perizinan dan Nonperizinan.

Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman PPTSP. Pasal 1 angka 6 Permendagri No. 24 Tahun 2006 menjelaskan bahwa Perangkat Daerah PPTSP adalah perangkat daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan nonperizinan di daerah dengan sistem satu pintu. Pasal 1 angka 11 Permendagri No. 24 Tahun 2006 menjelaskan bahwa PPTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat Arah kebijakan PTSP. Perlu masukan dari berbagai pihak terus digali dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan masukan dan solusi terutama pada bagian perumus kebijakan peraturan pemerintah daerah yang mengatur kebijakan PTSP. Mazmanian dan Sabatier (2013:4) dijelaskan latar belakang pentingnya studi implementasi kebijakan adalah:

- 1) Kenyataan yang berbeda dari pandangan sebelum yang menyakini bahwa tujuan dari kebijakan secara otomatis akan tercapai setelah program ditetapkannya oleh lembaga politik yang berwenang, studi implementasi kebijakan justru menunjukkan bahwa kegiatan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan merupakan hal yang kompleks dan menentukan hasil pencapaian kebijakan.
- 2) Badan-badan administratif yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kebijakan tidak semata-mata mendapatkan pengaruh dari banyak faktor lain

yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan yang pada akhirnya menentukan hasil pencapaian kebijakan.

- 3) Banyak kasus tentang kegagalan implementasi kebijakan atau implementasi kebijakan berhasil dilaksanakan sesuai program namun gagal mencapai tujuan dari kebijakan itu sendiri. Penelitian yang berkaitan dengan implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah banyak dilakukan di beberapa Provinsi/Kabupaten/Kota di Indonesia.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu penting dalam sebuah penelitian, terutama untuk mendukung teori tentang kinerja pegawai. Oleh karena itu, pada penelitian ini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan untuk penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Tabel II.1: Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1	Wasiah Sufi, dan Prihatin,	2021	Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau. Jurnal Niara	Inovasi Pelayanan Publik	Dari penelitian mengenai keberhasilan inovasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau peneliti mengambil kesimpulan bahwa DPMPTSP Provinsi Riau dalam pelaksanaan inovasi terhadap upaya pelaksanaan percepatan dan peningkatan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Provinsi Riau kepada masyarakat sudah maksimal dan semakin meningkat karena inovasi pelayanan yang dimiliki kurang lebih 14 inovasi pelayanan publik secara elektronik/ <i>online</i> dan manual.
2	Kartika Setianingrum H. I Nyoman Sumaryadi, dan Ella Wargadinata.	2020	Penerapan <i>E-Government</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di dinas penanaman modal dan	Penerapan <i>E-Government</i> , dan kualitas pelayanan publik	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Penerapan <i>E-Government</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di DPMPTSP Kota Bandung masih belum optimal. Tersedianya sarana sistem informasi yang sudah terintegrasi akan tetapi pelaksanaan sosialisasi belum merata di kalangan masyarakat umum dan profesi. Berdasarkan Analisis SWOT dan

No	Peneliti	Tahun	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
			elayanan terpadu satu pintu kota bandung provinsi jawa barat.		Litmus Test diperoleh isu strategis, yaitu: Meningkatkan komitmen dan konsistensi Pemerintah Kota Bandung dalam menerapkan <i>E-Government</i> perizinan <i>online</i> ; Memaksimalkan dan mengoptimalkan anggaran serta infrastruktur TIK yang tersedia; Melakukan sosialisasi secara merata kepada masyarakat dan kalangan profesi terkait <i>E-Government</i> perizinan <i>online</i> ; Membuat perencanaan kebutuhan terhadap infrastruktur TIK; Melakukan pembaharuan Standar Operasional Prosedur dan regulasi pelayanan perizinan <i>online</i> ; Meningkatkan kinerja pelayanan perizinan dalam 7 (tujuh) unsur pelayanan perizinan <i>online</i> di DPMPTSP Kota Bandung; Melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan <i>E-Government</i>
3	Angga Dwi Saputra, Arif Budy Pratama, dan Eny Boedi Orbawati, 2019,	2019	<i>Public Service Transformation (A Case Study of Online Single Submission at The Office of Investment and Integrated Services Magelang Municipality),</i>	Public Service Transformation	Hasil penelitian menunjukkan beberapa perubahan pada beberapa dimensi pelayanan seperti input data, fokus pelayanan, proses penerbitan izin usaha, sistem pelayanan dan waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan perizinan. Ditinjau dari teori fungsional-struktural, transformasi pelayanan dari PTSP menjadi <i>Online Single Submission</i> di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Magelang terjadi karena adanya regulasi dari pemerintah pusat dengan tujuan untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan usaha. Namun integrasi sistem aplikasi perizinan belum berjalan dengan baik karena adanya transisi sistem aplikasi. Dengan demikian, proses transformasi layanan dari manual ke <i>online</i> harus memperhatikan integrasi sistem lama ke sistem baru.
4	Yana Suharyana	2017	Implementasi <i>E-Government</i> Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Banten	Government Untuk Pelayanan Publik	Hasil yang ditemukan dari penelitian ini adalah adanya pengelolaan sistem informasi yang belum terintegrasi dengan unit kerja lainnya, selain itu masih adanya sistem layanan informasi yang dibutuhkan masyarakat tetapi masih belum tersedia didalam sistem tersebut. Untuk meningkatkan pelaksanaan <i>E-Government</i>

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

No	Peneliti	Tahun	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
					tersebut perlu diberikan rekomendasi yang mendukung upaya peningkatan dalam pelayanan <i>E-Government</i> tersebut melalui penyediaan regulasi atau kebijakan pengelolaan <i>E-Government</i> , penyempurnaan pengelolaan perangkat lunak (software), perangkat keras (hardware), sumber daya manusia (brainware).
5	Muhammad Ihsan	2020	Sistem E-Antre Dalam Pelayanan Publik Serta Relevansinya Dalam Pencegahan Korupsi (Studi Pada Disdukcapil Kota Banda Aceh),	Sistem E-Antre Dalam Pelayanan Publik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-antre perlu dioptimalkan. Sosialisasi elektronik antrean belum sepenuhnya efektif. Sistem elektronik antre sangat relevan dengan upaya pemberantasan korupsi, karena membatasi masyarakat untuk kontak secara langsung dan penggunaan waktu yang efisien, sehingga mencegah untuk menggunakan jasa dari pihak ketiga.
6	Mai Puspadya Bilyastuti,	2019	Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpmsp) Kabupaten Ponorogo Dengan Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu).	Pelayanan Publik;	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik berbasis <i>online</i> dengan SIJITU belum berjalan secara maksimal terlihat dari belum banyaknya masyarakat yang memanfaatkan pelayanan perizinan berbasis <i>online</i> tersebut, karena adanya beberapa hambatan, antara lain ketidaktahuan masyarakat akan adanya sistem perizinan <i>online</i> , masyarakat belum memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi <i>online</i> tersebut, akses jaringan internet belum sepenuhnya mendukung (di beberapa kawasan Kabupaten Ponorogo terutama daerah pelosok akses jaringan internet masih sulit), serta terbatasnya SDM DPMPTSP yang memiliki keahlian di bidang informatika dan bidang-bidang teknis pendukung
7	Gina Sofia Rahman, dkk, 2019,	2019	Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal	Kualitas Pelayanan	Hasil penelitian menunjukan Kualitas Pelayanan Pembuatan IMB di DPMPTSP Kabupaten Ciamis belum optimal. Karena masih terdapat faktor diskriminasi dalam pelayanan, kurangnya transparansi dalam hal biaya, kurangnya sosialisasi terkait perizinan, lamanya rekomendasi tim teknis yang tidak sesuai dengan

No	Peneliti	Tahun	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
			Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis.		ketentuan SOP selama 14 hari dikarenakan terdapat kurangnya SDM. Kekurangan dalam penerapan <i>e-Service</i> dikarenakan pelayanannya belum sepenuhnya <i>online</i> dan masih menggunakan panduan secara manual dikarenakan kurangnya SDM yang bisa mengelola <i>Website online</i> , kendala lainnya belum adanya sistem yang memungkinkan semua instansi bekerja secara integritas tanpa harus datang langsung ke DPMPTSP
8	Vina Savinatunazah	2019	Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis <i>Online</i> Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis,	Efektivitas Pelayanan publik	Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis <i>online</i> secara umum belum berjalan secara maksimal mengingat bahwa untuk program pelayanan perizinan berbasis <i>online</i> adalah program inovasi yang baru saja di terapkan di DPMPTSP, dapat terlihat dari 13 indikator yang diteliti. Kendala-kendala yang ditemukan yaitu Terbatasnya Sumber Daya Manusia baik dari peran petugas maupun masyarakat pemohon perizinan, kurangnya sarana dan prasarana yang belum memadai.
9	Ari Sujipto, dkk	2019	Analisis Reformasi Layanan Publik Bidang Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar,	Reformasi Layanan Publik, Adaptabilitas, Kompleksitas, Koherensi	Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar dalam melaksanakan proses penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Non perizinan masih belum sepenuhnya otonomi, hal ini disebabkan keterkaitan dengan SKPD teknis. Mengenai adaptabilitas DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar sangat adaptable terhadap perkembangan zaman Teknologi informasi hal ini ditunjukkan dengan adanya terobosan inovasi yaitu berupa aplikasi MASIGA dalam memudahkan proses pendaftaran Perizinan dan Non Perizinan. Kompleksitas dalam membangun struktur internal DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar Sudah terlaksana dengan baik dengan adanya peningkatan kinerja organisasi dari tahun ke tahun. Sedangkan koherensi di DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar adalah Kemampuan

No	Peneliti	Tahun	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
					DPMPTSP Kabupaten Polewali Mandar dalam menguraikan tugas pokok dan fungsi tiap – tiap bidang yang mengacu pada Visi Misi instansi yang dituangkan dalam bentuk dokumen Resntra (Rencana Strategi) dan RENJA
10	Sukur Suleman dan , Rahmat Abd Fatah,	2021	Optimalisasi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate, olaborasi	optimalisasi, kualitas, pelayanan, perizinan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kota ternate belum optimal, hal tersebut dapat dilihat dari keluhan masyarakat akan minimnya inovasi petugas dalam pelaksanaan pelayanan, transparansi dan akuntabilitas pelayanan, prosedur dan kepuasan pelanggan, serta sarana dan prasarana pelayanan. Mestinya DPMPTSP Kota Ternate kreatif atau alternative lain baik melalui pemanfaatan edigital, penyediaan Unit tugas khusus pada pemerintah di wilayah masing-masing dengan begitu masyarakat lebih mudah mengurus izin
11	Maysara dan Hasim As'ari	2021	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai	Inovasi, Pelayanan Publik, Aplikasi SIAPI	Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka inovasi pelayanan melalui Aplikasi Potensi Investasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai belum efektif dan maksimal. Hal tersebut dikarenakan aplikasi SIAPI belum sesuai dengan indikator-indikator teori inovasi Rogers yaitu kesesuaian, inovasi berupa aplikasi sudah memanfaatkan teknologi sesuai perkembangan zaman, namun fitur yang disediakan belum sesuai dengan keinginan pengguna. Dilihat dari indikator kerumitan, inovasi SIAPI memiliki kerumitan yang mengharuskan pengguna untuk melakukan proses administrasi secara manual sehingga sama saja dengan sistem konvensional sebelum adanya aplikasi SIAPI. Dan juga aplikasi SIAPI sulit ditemukan di Playstore sehingga menyulitkan pengguna untuk dapat menggunakan aplikasi SIAPI.
12	Yuliatina Pratiwi, dkk	2018	Implementasi <i>E-Service</i> pada Organisasi Publik di Bidang	<i>E-Service</i> , Organisasi Publik, Pelayanan Pendidikan,	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program PSB Real Time <i>Online</i> berhasil dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang mengadopsi penggunaan teknologi informasi dan

No	Peneliti	Tahun	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
			Pelayanan Pendidikan Studi tentang Program Penerimaan Siswa Baru (PSB) Real Time Online Dinas Pendidikan Kota Malang)	PSB Real Time Online	komunikasi dan mewujudkan prinsip-prinsip Good Governance terutama dalam aspek transparansi, efisiensi dan kesederhanaan. Sosialisasi secara berkelanjutan kepada masyarakat baik melalui media cetak maupun elektronik pada jauh-jauh hari sebelum pelaksanaan sehingga dalam pelaksanaan PSB Real Time Online masyarakat sudah memahami mekanisme yang harus dilaksanakan apabila mereka mengikuti pendaftaran dan pendataan di sekolah sehingga tidak ada lagi kesalahan
13	R Ahmad Buchari	2016	Implementasi <i>E-Service</i> Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung	Implementasi <i>E-Service</i> ,	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi program <i>e-Service</i> melalui e-Kelurahan belum berhasil. Hal ini ditunjukkan dengan adanya hambatan yang menghambat efektifitas dan efisiensi pelaksanaan program e-Kelurahan. Pemerintah Kota Bandung diharapkan segera menyediakan tenaga pelaksana profesional atau dengan diadakannya pelatihan bagi aparat kewilayahan dalam penggunaan aplikasi agar lebih efektif dan efisien.

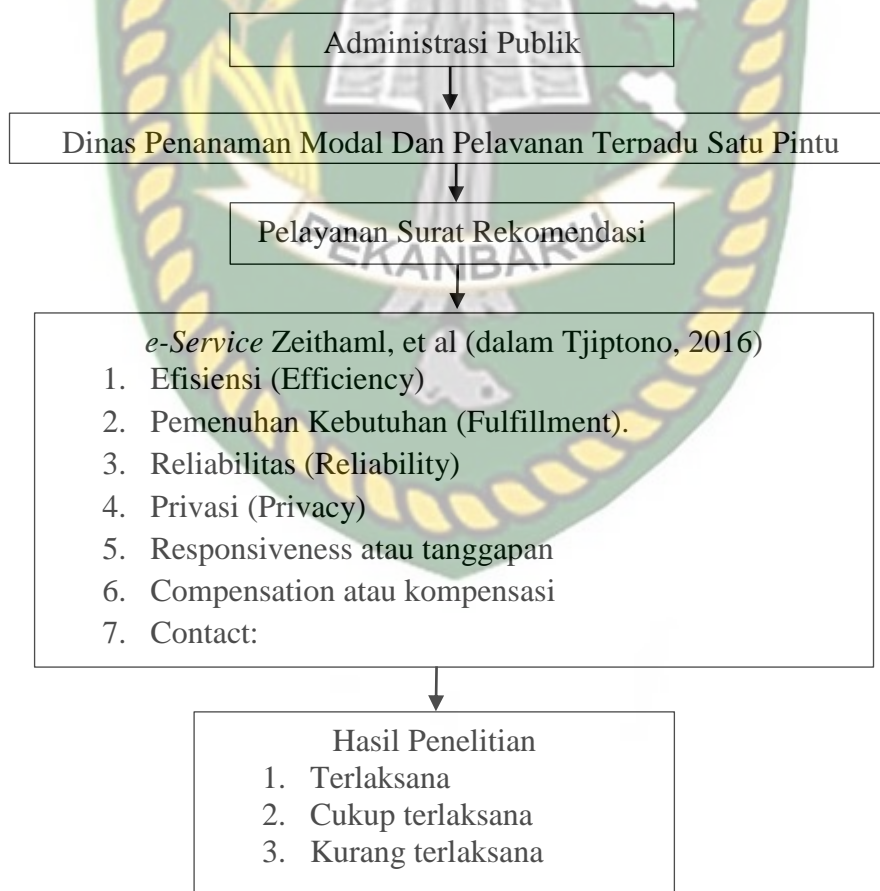
Sumber: Data olahan, 2021

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada teori yang digunakan, dan juga lokasi serta objek penelitian. Pada penelitian ini, teori yang digunakan adalah *e-Service Quality* yang disampaikan oleh Zeithaml, et al (dalam Tjiptono, 2016) menyatakan bahwa terdapat tujuh dimensi utama dalam *e-Service Quality* yaitu: Efisiensi (*Efficiency*), Pemenuhan Kebutuhan (*Fulfillment*), Reliabilitas (*Reliability*), Privasi (*Privacy*), *Responsiveness* atau tanggapan, *Compensation* atau kompensasi, dan *Contact*. Sementara itu, lokasi penelitian ini dilakukan pada DPMPTSP Provinsi Riau, khusus pada pelayanan pengurusan izin rekomendasi penelitian. Hal ini didasarkan pada masalah pengurusan izin rekomendasi penelitian yang sering dialami oleh mahasiswa/i.

2.3. Kerangka Pikir

Berdasarkan pada latar belakang dan landasan teori, maka peneliti ingin meneliti tentang evaluasi tentang Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. Kemudian diukur dengan acuan dari beberapa teori yang dijadikan indikator serta fenomena yang terjadi, maka penulis menjelaskan hubungan tersebut agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penafsiran makna dan maksud penelitian. Untuk lebih jelas, teori yang dijadikan indikator dapat digambarkan seperti berikut ini:

Gambar II.1:
Kerangka pikir Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau



Sumber: Data olahan, 2021

2.4. Konsep Operasional

Defenisi konseptual merupakan batasan terhadap masalah-masalah variabel yang menjadi pedoman dalam penelitian sehingga memudahkan dalam menafsirkan teori yang ada dalam penelitian ini. Adapun beberapa defenisi konseptual yang akan diteliti antara lain:

1. Pelayanan publik juga diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN / Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.
2. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah perangkat daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan nonperizinan di daerah dengan sistem satu pintu. Kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat Arah kebijakan PTSP.
3. Rekomendasi Penelitian adalah surat yang dikeluarkan oleh fakultas yang ditujukan kepada pihak yang bermaksud yang berguna sebagai pengantar mahasiswa untuk melakukan penelitian dalam rangka menyusun kegiatan penelitian
4. Efisiensi (*Efficiency*) Yaitu menyangkut kecepatan dan juga kemudahan dalam mengakses serta menggunakan sebuah situs tertentu. Efisiensi juga mencakup kemampuan seorang pelanggan dalam mengakses *Website*, mencari produk yang diinginkan serta informasi yang memiliki kaitan dengan

produk tersebut serta meninggalkan situs yang bersangkutan dengan upaya minimal menurut Tjiptono dan Chandra (2016)

5. Pemenuhan Kebutuhan (*Fulfillment*). Tjiptono dan Chandra (2016) menjabarkan bahwa *Fulfillment* mencakup akurasi janji layanan contohnya seperti ketersediaan stok produk dan waktu pengiriman produk yang sesuai dengan waktu harapan pelanggan. Pemenuhan, mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk, dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan
6. Reliabilitas (*Reliability*) Hal tersebut berkaitan dengan kemungkinan atau probabilitas sebuah situs berhasil dalam menjalankan fungsinya setiap kali digunakan dalam periode waktu tertentu. Reliabilitas, berkenaan dengan fungsionalis teknis situs bersangkutan khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya
7. Privasi (*Privacy*) Penilaian berdasarkan pada bagaimana sebuah situs aman dan dapat melindungi informasi penggunanya. Privasi mencakup jaminan data perilaku belanja pelanggan yang tidak dapat dibagikan serta juga dari sisi informasi mengenai kartu kredit pelanggan yang harus aman terjaga.
8. *Responsiveness* atau tanggapan: Dapat diukur berdasarkan ketepatan waktu dari sebuah *Website* yang merespons customer dalam sebuah lingkungan *online*. Daya tangkap, merupakan kemampuan pengecek *online* untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah, memiliki mekanisme untuk menangani pengembalian produk dan menyediakan garansi *online*

9. *Compensation* atau kompensasi: Berkaitan dengan suatu usaha dari pihak e-commerce tentang memberi kompensasi, ganti rugi dan atau atau penggantian kepada konsumen jika barang atau jasa yang diberikan kepada konsumen kurang memuaskan.
10. *Contact*: Berkaitan dengan bagaimana sebuah web dapat menyediakan fitur layanan yang memberikan kesempatan kepada user (pengguna) untuk berinteraksi dengan pengguna lain..



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Bentuk penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. Pengertian dari metode deskriptif menurut Sugiyono (2013: 14) adalah: "Metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas." Metode yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Sasaran kajian atau penelitian adalah gejala-gejala sebagai saling terkait satu sama lainnya dalam hubungan fungsional dan yang keseluruhannya merupakan sebuah satuan yang bulat dan menyeluruh dan holistik serta sistematis. (Patilima, 2010)

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Sukajadi dan di seluruh kantor organisasi perangkat daerah (OPD) yang bertanggung jawab dan bersangkutan dengan Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian. Oleh karena itu, objek penelitian ini dilakukan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

3.3. Jenis Data

1. Data Primer

Data yang di perlukan oleh seorang peneliti yang di peroleh dari sumber utama secara langsung. Mewawancarai langsung dengan pihak terkait yang terlibat langsung dan berkompeten tentang permasalahan yang di angkat guna memperoleh informasi yang akurat sehubungan dengan penelitian ini Sugiyono (2013: 74). Dalam penelitian ini data primer yang dibutuhkan meliputi

tentang Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

2. Data Sekunder

Data yang di peroleh dari sumber yang sifat datanya sudah didokumentasikan oleh instansi atau perusahaan dan hasil-hasil penelitian lainnya yang berkenaan dengan penelitian ini. Data yang dicari yaitu terkait dengan Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

3.4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2009: 90). Populasi adalah sekumpulan kasus yang perlu memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi adalah sekumpulan kasus yang perlu memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua unsur pemerintahan yang terlibat dalam Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian beserta mahasiswa/I yang mengurus Surat Rekomendasi Penelitian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, finansial, waktu, tenaga dan sebagainya maka peneliti dapat menggunakan sampel itu.

Metode sampel menggunakan *purposive sampling*, *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Margono, 2010: 127).

Tabel III.2. Populasi dan Sampel Penelitian

No	Jabatan	Populasi	Sampel	Persentase
1	Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau/staff	1 orang	1 orang	100%
2	Kepala Bagian Perizinan kategori A/staff	1 orang	1 orang	100%
3	Mahasiswa/I yang tergabung dalam Group Whatsapp SIPENASAKTI	195 orang	10 orang	5%
Jumlah		197	12 orang	

Sumber Data Olahan 2021

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini melalui beberapa cara yaitu:

a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan komunikasi kepada informan pada objek penelitian. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk mengenali informasi dan informan atau orang yang dianggap mengetahui tentang Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

b. Pengamatan (*Observation*)

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Apabila objek penelitian bersifat perilaku dan tindakan manusia, fenomena alam (kejadian-kejadian yang ada di alam sekitar), proses kerja dan penggunaan responden kecil. Pengamatan itu dilaksanakan dengan menggali informasi dari responden terkait Pelayanan

Surat Rekomendasi Penelitian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data tertulis yang sudah ada sebelumnya. Teknik pengambilan data secara tertulis bersumber pada catatan-catatan, arsip-arsip, gambar atau foto-foto pada acara tertentu yang ada di lokasi penelitian yang berkaitan dengan Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah melalui pendekatan kuantitatif, yaitu menjawab dan memecahkan masalah-masalah dengan melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh dan utuh dari objek yang diteliti agar diperoleh gambaran yang jelas tentang objek penelitian. Penelitian Kualitatif adalah suatu penelitian yang berpola investigasi dimana data-data dan pernyataan di peroleh dari hasil interaksi langsung antara peneliti, objek yang diteliti dan orang-orang yang ada di tempat penelitian.

Analisis data yang dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam (Basrowi dan Suwandi, 2008) mencakup tiga kegiatan yaitu: (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) simpulan.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan, perhatian, pengabstraksian, dan pentransformasi data kasar dari lapangan. Proses ini

berlangsung selama penelitian dilakukan, dari awal sampai akhir penelitian. Pada proses reduksi ini, jika dirasa kebenaran data belum valid, maka data akan dicek ulang dengan informan lain yang dirasa peneliti lebih mengetahui (Basrowi dan Suwandi, 2008). Pada tahapan ini peneliti memilah data mana yang akan disajikan pada ulasan dan hasil penelitian. Data tersebut dipilah berdasarkan fakta yang ditemukan oleh peneliti serta didukung oleh dokumentasi pada saat pengamatan berlangsung.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Tujuannya untuk memudahkan membaca dan menarik kesimpulan. Dalam proses ini peneliti mengelompokkan hal yang serupa menjadi kategori dan data yang diklasifikasikan berdasarkan tema ini (Basrowi dan Suwandi, 2008). Data yang telah dipilah tersebut akan disajikan dalam bentuk rangkaian ulasan yang berisi tentang hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.

3. Simpulan

Simpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Simpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Pada tahap ini, mahasiswa membuat rumusan proposisi yang terkait dengan prinsip logika, mengangkatnya sebagai temuan penelitian, kemudian dilanjutkan dengan mempelajari secara berulang terhadap data yang ada, pengelompokan data yang telah terbentuk, dan proposisi yang telah dirumuskan. Langkah selanjutnya yaitu pelaporan hasil penelitian secara lengkap (Basrowi dan Suwandi, 2008).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

4.1.1. Sejarah Singkat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

DPMPTSP Provinsi Riau dibentuk berdasarkan: Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 yang diubah menjadi Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda dan Lembaga Teknis Daerah di Provinsi Riau yang diubah menjadi Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau.

Serta dalam penyelenggaraan DPMPTSP dilaksanakan berdasarkan: Peraturan Gubernur Riau Nomor 27 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Peraturan Gubernur Riau Nomor 80 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

DPMPTSP Provinsi Riau merupakan unsur penunjang tugas tertentu Pemerintah Provinsi Riau, yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Tugas dan Fungsi DPMPTSP;

1. Perumusan kebijakan pada Sekretariat, Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Bidang Promosi Penanaman Modal, Bidang Pengendalian Pelaksanaan dan Pengolahan Data

Penanaman Modal, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C, dan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;

2. Pelaksanaan kebijakan pada Sekretariat, Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Bidang Promosi Penanaman Modal, Bidang Pengendalian Pelaksanaan dan Pengolahan Data Penanaman Modal, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C, dan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pada Sekretariat, Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Bidang Promosi Penanaman Modal, Bidang Pengendalian Pelaksanaan dan Pengolahan Data Penanaman Modal, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C, dan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
4. Pelaksanaan administrasi pada Sekretariat, Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Bidang Promosi Penanaman

Modal, Bidang Pengendalian Pelaksanaan dan Pengolahan Data Penanaman Modal, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C, dan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan; dan

5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya.

Selanjutnya, Peraturan Gubernur Riau Nomor 73 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Riau nomor 80 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. Maksud dan Tujuan Penyelenggaraan DPMPTSP:

1. Memberikan kemudahan pelayanan perizinan dan Nonperizinan kepada masyarakat dengan Cepat, Efisien, Responsif, Integritas, Akuntabel (CERIA) sesuai dengan tata kelola pemerintahan yang baik;
2. Menyajikan keterbukaan informasi kepada pemohon tentang pengaturan, prosedur, dan mekanisme pelayanan perizinan dan Nonperizinan yang diselenggarakan; dan
3. Mengatur dan memantapkan fungsi serta peran dari masing-masing unsur terkait dalam rangka optimalisasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan Nonperizinan.

4.1.2. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Visi & Misi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Sesuai Dengan Visi & Misi Gubernur Riau Yang Tercantum Dalam Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 36 Tahun 2001 adalah sebagai berikut:

VISI

Terwujudnya Riau yang BERDAYA SAING, SEJAHTERA, BERMARTABAT dan UNGGUL di Indonesia (RIAU BERSATU).

MISI

1. Mewujudkan Sumberdaya Manusia yang Beriman, Berkualitas dan Berdaya Saing melalui Pembangunan Manusia Seutuhnya;
2. Mewujudkan Pembangunan Infrastruktur Daerah yang Merata dan Berwawasan Lingkungan;
3. Mewujudkan Pembangunan Ekonomi yang inklusif, Mandiri dan Berdaya Saing;
4. Mewujudkan Budaya Melayu sebagai Payung Negeri dan Mengembangkan Pariwisata yang Berdaya Saing;
5. Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dan Pelayanan Publik yang Prima Berbasis Teknologi Informasi.

4.2. Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Surat rekomendasi penelitian adalah surat yang dikeluarkan oleh fakultas yang ditujukan kepada pihak yang bermaksud yang berguna sebagai pengantar mahasiswa untuk melakukan penelitian dalam rangka menyusun skripsi atau

karya tulis ilmiah lainnya. Sebagai suatu daerah yang tertib administrasi, maka setiap perguruan tinggi maupun sekolah tinggi yang ada di Provinsi Riau harus meneruskan permohonan ke Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. Hal ini dilakukan agar mahasiswa yang ingin melakukan tidak mengalami kendala dan memiliki kekuatan hukum yang tetap dalam melakukan penelitian. Selain itu, dengan adanya surat rekomendasi penelitian ini, maka instansi atau instansi pemerintah tidak merasa takut untuk memberikan data-data yang diminta oleh mahasiswa, karena data tersebut hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Keberadaan surat rekomendasi penelitian ini memberikan perlindungan kepada mahasiswa dan juga instansi atau instansi terkait dengan penggunaan data instansi.

Melihat pentingnya surat rekomendasi penelitian, maka pemerintah Provinsi Riau, melalui Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau terus berusaha untuk memberikan pelayanan penerbitan surat rekomendasi penelitian tersebut secara maksimal. Adapun langkah yang ditempuh oleh DPMPTSP Provinsi Riau adalah dengan menciptakan aplikasi pelayanan yang khusus melayani penerbitan surat rekomendasi penelitian, yaitu SIPENASAKTI.

Sistem Informasi Penerbitan Surat Keterangan Penelitian (SiPenaSakti) dibangun dengan tujuan untuk membantu para mahasiswa dan peneliti dalam mengajukan izin penelitian/riset dengan mudah dan cepat, tanpa harus mendatangi Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. Dengan adanya SIPENASAKTI ini, mahasiswa diberikan kemudahan untuk

mengurus surat rekomendasi penelitian dalam bentuk prarisert maupun surat risert. Mahasiswa tidak perlu lagi datang ke kantor DPMPTSP Provinsi Riau untuk mengurus Surat Rekomendasi Penelitian, mahasiswa cukup mengurusnya melalui SIPENASAKTI dengan melengkapi persyaratan yang telah ditentukan.

Keberadaan SIPENASAKTI ini tentu saja mempermudah pelayanan administrasi yang diberikan kepada mahasiswa, agar tercapai pelayanan yang prima. Oleh karena itu, dalam pelaksanaannya pelayanan dengan SIPENASAKTI ini sering mengalami berbagai masalah, seperti: Jaringan yang sering eror, tidak didukung oleh semua browser, kesalahan penulisan lokasi penelitian, kesalahan surat tanpa nomor penelitian, kesalahan nama mahasiswa yang dituliskan pada surat yang diterbitkan, serta masih banyak masalah lainnya yang terjadi dalam pelayanan dengan SIPENASAKTI. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terkait dengan pelaksanaan pelayanan berbasis *online* tersebut.

Penilaian terhadap pelayanan berbasis *online* tentu saja berbeda dengan pelayanan secara umumnya. Menurut *e-service* Zeithaml, et al (dalam Tjiptono, 2016) untuk menilai *e-service* atau pelayanan berbasis elektronik ini, maka perlu dilihat beberapa indikator yang digunakan, yaitu:

1. Efisiensi (*Efficiency*)
2. Pemenuhan Kebutuhan (*Fulfillment*).
3. Reliabilitas (*Reliability*)
4. Privasi (*Privacy*)
5. *Responsiveness* atau tanggapan
6. *Compensation* atau kompensasi
7. *Contact*:

Adapun hasil penelitian terkait dengan pelayanan melalui aplikasi SIPENASAKTI, maka dapat dilihat dari tanggapan responden terhadap indikator-indikator yang diteliti.

1. *Efficiency*,

Efficiency, merupakan kemudahan dan kecepatan mengakses dan menggunakan situs dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, melalui aplikasi SIPENASAKTI. *Efficiency* ini dinilai dari tiga indikator yaitu: 1) kemudahan menggunakan situs, 2) kecepatan mengakses. Adapun tanggapan responden terhadap masing-masing indikator, adalah sebagai berikut:

a. Kemudahan

Kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang didalam mempelajari komputer. Menurut Turban (2018:187) *ease of use* yang berhasil seharusnya bisa digunakan semudah mungkin tanpa dengan proses yang bisa memberatkan para penggunanya. Para pengguna sistem informasi ini percaya akan adanya sistem informasi yang mudah dipahami, lebih fleksibel, serta mudah pengoperasiannya. Selanjutnya menurut Irawan (2010: 39) Kemudahan ialah suatu pengorbanan masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang efisien, relatif mudah, efisien, dan nyaman atau mendapat produk yang berkualitas.

Selanjutnya menurut e (Wicaksono, et al., 2012), Kemudahan penggunaan (*Usability Quality*) yaitu persepsi pengguna terhadap kemudahan *website* untuk

dibaca, dipahami, serta kemudahan beroperasi dan bernavigasi. Kemudahan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi SIPENASAKTI dalam pengurusan surat rekomendasi penelitian kepada seluruh mahasiswa atau peneliti yang ingin melakukan penelitian di wilayah Pemerintahan Provinsi Riau. Kemudahan dalam hal ini adalah kemudahan persyaratan, proses pengurusan, maupun kemudahan dalam mendapatkan surat tersebut. Oleh karena itu, untuk mengetahui tanggapan mahasiswa terhadap indikator kemudahan ini, maka dapat dilihat dari tanggapan mahasiswa terhadap pertanyaan:

Bagaimanakah tanggapan saudara tentang keberadaan aplikasi SIPENASAKTI yang disediakan oleh DPMPTSP Prov. Riau telah memberikan kemudahan terhadap proses pengurusan surat rekomendasi penelitian?

Tanggapan mahasiswa/I terhadap pertanyaan tersebut sangat beragam, ada yang menyatakan sudah baik, namun ada juga mahasiswa yang merasa DPMPTSP harus memperbaiki aplikasi tersebut agar mudah digunakan. Adapun tanggapan mahasiswa/I terkait dengan kemudahan yang ditawarkan oleh SIPENASAKTI, menurut mahasiswi berikut ini:

"Saya merasa terbantu dengan adanya aplikasi SIPENASAKTI ini, namun untuk kedepannya harus dilakukan perbaikan, terutama terkait dengan ketelitian surat yang diterbitkan, serta informasi yang jelas, agar aplikasi ini mudah digunakan" (Afriani, (Wawancara Via google form, 2021))

Sementara itu menurut Ananda, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

"Aplikasi ini telah membantu mahasiswa agar lebih mudah dalam pengurusan perizinan. Namun masih ada mahasiswa yang kurang paham

dengan penggunaan aplikasi tersebut, seharusnya lebih disosialisasikan lagi tentang proses pengurusan dan penggunaan aplikasi SIPENASAKTI"

Pendapat lainnya juga disampaikan oleh Ayuni, (Wawancara Via google form, 2021) yang menyatakan bahwa:

"Keberadaan SIPENASAKTI sangat membantu dan mempermudah mahasiswa, namun untuk kedepannya pihak DPMPTSP harus melakukan evaluasi dan perbaikan, terutama terkait dengan pemahaman admin kampus terkait dengan sinkronisasi data antara kampus dengan DPTMPTSP"

Selanjutnya, hasil wawancara dengan Dinda, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

"Aplikasi SIPENASAKTI sangat mempermudah mahasiswa untuk pengurusan surat, hanya saja terkadang adminnya yang suka eror, nomor surat yang kosong, atau kesalahan penulisan alamat penelitian"

Berdasarkan pada hasil wawancara dengan mahasiswa selaku pengguna SIPENASAKTI, maka dapat dilihat bahwa aplikasi ini telah membantu mahasiswa dalam mengurus surat rekomendasi penelitian. Namun masih ada kendala mahasiswa dalam menggunakan aplikasi ini, seperti kurangnya pemahaman mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi, sering terjadi kesalahan system maupun kesalahan yang dilakukan oleh admin. Kondisi ini mengharuskan pihak DPMPTSP untuk lebih giat lagi dalam mensosialisasikan tata cara penggunaan aplikasi SIPENASAKTI. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Wiyasih, (Wawancara Via google form, 2021) yang menyatakan bahwa:

"Sosialisasikan tentang proses penggunaan kepada pihak kampus, agar admin kampus bisa membantu mahasiswa yang merasa kesulitan dalam proses pengurusan surat rekomendasi penelitian."

Sementara itu, Nurhidayah, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

"Saya kira SIPENASAKTI sudah sangat mempermudah mahasiswa, namun untuk lebih membantu mahasiswa, alangkah baiknya DPMPTSP mensosialisasikan proses penggunaan kepada pihak kampus".

Dengan demikian, maka mahasiswa sangat mengharapkan adanya sosialisasi dari DPMPTSP terkait dengan penggunaan SIPENASAKTI, agar mahasiswa lebih mudah dan mengerti dalam menggunakan aplikasi tersebut. Selain mensosialisasikan tentang tata cara penggunaan aplikasi SIPENASAKTI, maka DPMPTSP juga harus melakukan sinkronisasi data antara pihak Kampus (Perguruan tinggi) dengan DPMPTSP terkait dengan data mahasiswa yang akan melakukan penelitian. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh mahasiswa berikut ini:

"Agar lebih mempermudah mahasiswa, seharusnya pihak DPMPTSP dan pihak kampus harus mensinkronkan data, sehingga tidak ada lagi kesulitan mahasiswa pada saat login" (Rahayu, (Wawancara Via google form, 2021)).

Sementara itu menurut Nurfensia, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

"Untuk lebih mempermudah mahasiswa dalam pengurusan, seharusnya pihak kampus sudah mensinkronkan data dengan pihak DPMPTSP, sehingga untuk login, mahasiswa hanya menggunakan NIM saja untuk user dan passwordnya".

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kemudahan dalam pengurusan surat rekomendasi penelitian dapat ditingkatkan dengan cara sinkronisasi data antara pihak admin kampus dengan pihak DPMPTSP atau SIPENASAKTI. Hal ini dapat

mempermudah mahasiswa untuk melakukan login atau tidak perlu lagi mengisi data, karena data yang dibutuhkan sudah terkoneksi dengan pihak kampus, jadi mahasiswa bisa langsung untuk men-*download* dan mencetak surat rekomendasi penelitian yang dibutuhkan.

Selain adanya sosialisasi dan sinkronisasi data, maka mahasiswa juga mengharapkan adanya buku pedoman untuk mengurus surat rekomendasi penelitian melalui aplikasi SIPENASAKTI ini, hal ini seperti yang disampaikan oleh Yilla, (Wawancara Via google form, 2021), yang menyatakan bahwa:

"Sediakan buku panduan penggunaan yang bisa diakses oleh mahasiswa, terkait dengan proses dan juga persyaratan pengurusan surat".

Sementara itu, menurut Yulianti. (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

"pihak DPMPTSP harus Sediakan SOP Pelayanan dan panduan yang jelas dalam aplikasi SIPENASAKTI yang bisa didownload dan dibaca mahasiswa".

Melihat hasil wawancara dengan mahasiswa, maka dapat disimpulkan beberapa permasalahan yang menjadikan DPMPTSP harus memperbaiki SIPENASAKTI dalam melayani mahasiswa, yaitu:

- 1) Masih sering terjadi kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh admin (human eror) yang menyebabkan surat yang diterbitkan salah, seperti: kurang nomor surat, kesalahn lokasi penelitian atau jenis surat yang dibutuhkan (riset atau prariset).
- 2) Kurangnya sinkronisasi data antara pihak admin kampus dengan pihak DPMPTSP atau SIPENASAKTI.

- 3) Kurangnya sosialisasi tentang penggunaan SIPENASAKTI kepada mahasiswa.
- 4) Kurangnya buku panduan atau pedoman penggunaan SIPENASAKTI.

Dengan adanya permasalahan tersebut, maka mahasiswa masih mengalami kesulitan dalam pengurusan surat rekomendasi penelitian, selain itu juga proses pengurusan menjadi lam. Seharusnya pengurusan dapat diselesaikan dalam satu hari, namun karena adanya kesalahan-kesalahan tersebut menjadi lebih dari sehari. Sebagai contoh mahasiswa diharuskan untuk melakukan registrasi atau pendaftaran dari awal lagi, akibat kesalahan nomor surat yang tidak lengkap oleh pegawai DPMPTSP.

Seharusnya dengan adanya SIPENASAKTI ini, mahasiswa lebih dipermudah dalam pengurusan surat rekomendasi penelitian. Kemudahan dalam menggunakan situs ini berkaitan dengan rancangan situs, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi (penempatan dan pengarah menu) dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kemudahan sebagaimana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan bebas dari satu usaha yang berarti kemudahan (ease) memiliki arti tidak ada kesulitan atau tidak memerlukan usaha keras saat menggunakan teknologi tersebut. Demikian persepsi mengenai kemudahan pengguna teknologi informasi yang digunakan tidak dibutuhkan usaha yang besar pada saat penggunaannya. Kemudahan transaksi *online* yaitu berupa prosedur pengurusan yang sederhana, tersedianya akses informasi dan menyenangkan serta proses penerbitan surat rekomendasi penelitian yang cepat dan tepat.

Pendapat yang disampaikan oleh mahasiswa, juga sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh pegawai DPMPTSP Provinsi Riau yang menjadi admin SIPENASAKTI, yaitu sebagai berikut:

"Persoalan login mahasiswa itu memang sering terjadi, hal ini akibat kurangnya sinkronisasi data antara pihak kampus dengan kami di DPMPTSP ini, jadi kami anjurkan kepada kampus agar lebih giat lagi dalam proses sinkronisasi data ini, agar mahasiswa dapat terbantu dengan maksimal dan dipermudah dalam pengurusan surat rekomendasi penelitian tersebut. Kalau masalah kesalahan surat yang diterbitkan, itu memang terkadang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai (admin), maklum saja, untuk mengurus surat yang banyak terkadang kami kekurangan orang, jadi semaksimal kami dalam bekerja pasti ada kesalahan". (Panca. (Wawancara Via google form, 2021))

Sementara itu, Rahayu, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

"Permasalahan login mahasiswa itu sering terjadi, namun itu tidak semuanya kesalahan kami, melainkan admin kampus yang kurang giat dalam melaporkan data mahasiswa ke DPMPTSP. Seharusnya setiap surat pengantar dari Fakultas/Universitas itu harus langsung disinkronkan dengan kami, agar setelah surat pengantar diterbitkan, mahasiswa bisa langsung login. sementara itu menanggapi kesalahan penulisan surat yang diterbitkan, semuanya memang dari kesalahan teknis kami, karena banyaknya surat yang masuk ke kami, sementara itu pegawai di perizinan ini sedikit. Namun kalau terjadi kesalahan penulisan surat, mahasiswa yang bersangkutan tidak perlu untuk mendaftar dari awal lagi, kita langsung terbitkan saat menerima laporan dari mahasiswa yang bersangkutan."

Berdasarkan pada pendapat yang disampaikan oleh para responden, baik peneliti (mahasiswa) maupun dari pihak DPMPTSP (admin SIPENASAKTI), maka dapat dikatakan secara umum aplikasi SIPENASAKTI telah mempermudah mahasiswa dalam proses pengurusan surat rekomendasi penelitian. Walaupun masih ada berbagai kendala, seperti kurangnya informasi tentang proses atau standar operasional pengurusan dan penerbitan surat rekomendasi penelitian tersebut. Selain itu, kurangnya kerja sama antara pihak kampus dengan

DPMPTSP dalam sinkronisasi data, menjadikan mahasiswa akan kesulitan *login*, jika tidak didaftarkan oleh admin kampus. Selain itu, pengetahuan dan pemahaman mahasiswa dan juga admin kampus masih kurang terkait dengan pengurusan dan penerbitan surat rekomendasi penelitian ini, oleh karena itu, salah satu langkah yang harus dilakukan adalah dengan melakukan sosialisasi dan kerja sama yang baik antara pihak DPMPTSP dengan pihak kampus.

Kemudahan dalam pengurusan surat rekomendasi penelitian melalui situs atau aplikasi SIPENASAKTI, seharusnya mencakup beberapa aspek, seperti: 1) Mudah untuk dipelajari 2) sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, 3) mudah untuk dioperasikan oleh mahasiswa. Jika ketiga hal tersebut dapat dirasakan oleh mahasiswa dalam pengurusan surat rekomendasi penelitian, maka SIPENASAKTI sudah bagus, namun pada kenyataannya masih banyak mahasiswa yang merasa kesulitan untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Kualitas Pelayan Publik berbasis *online* pada situs SIPENASAKTI dapat dilihat dari kemudahan penggunaan (Personalisasi, navigasi, dan efisiensi teknis). Kemudahan dalam penggunaan diartikan apabila masyarakat dapat dengan mudah mengakses situs web/aplikasi yang disediakan (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Kemudahan dalam mengakses misalnya dengan menyesuaikan dengan preferensi masyarakat seperti berkaitan dengan cara berkomunikasi dengan bahasa yang ditampilkan dapat dipahami, menawarkan pilihan bahasa selain bahas resmi negara (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Kemudahan juga dapat dilihat dari kejelasan pada tampilan menu mesin pencari dan serinci apa informasi yang ditampilkan dan seberapa up to date informasi tersebut (Azmi & Asmianti, 2019)

b. Kecepatan mengakses

Kecepatan mengakses situs atau aplikasi merupakan salah satu kunci sukses dalam pelayanan secara *online*. Hal ini juga yang harus diperhatikan oleh admin SIPENASAKTI dan DPMPTSP. Selain kecepatan akses, kecepatan pelayanan juga harus diperhatikan. Pada SOP Pelayanan SIPENASAKTI, waktu pengurusan hingga penerbitan itu normalnya bisa selesai dalam jangka 1 hari kerja. Dengan demikian, sudah seharusnya admin SIPENASAKTI berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat, serta didukung oleh kecepatan akses situs/aplikasi yang baik. Untuk mengetahui tanggapan mahasiswa terkait dengan kecepatan akses aplikasi SIPENASAKTI dalam pengurusan surat rekomendasi penelitian, maka dapat dilihat dari pertanyaan berikut ini:

Bagaimanakah tanggapan saudara tentang kecepatan akses pengurusan surat rekomendasi penelitian pada DPMPTSP melalui SIPENASAKTI?

Tanggapan mahasiswa/I terhadap kecepatan akses pengurusan surat rekomendasi penelitian pada aplikasi SIPENASAKTI sangat beragam. Ada mahasiswa yang menyatakan akses ke SIPENASAKTI sudah cepat dan ada juga yang merasa masih perlu perbaikan terhadap akses SIPENASAKTI. Adapun tanggapan mahasiswa terkait dengan kecepatan akses aplikasi SIPENASAKTI dapat dilihat dari pernyataan-pernyataan berikut ini:

Afriani, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

"Kecepatan akses memang sudah bagus, namun terkadang respon pegawainya yang kurang cepat dalam menanggulangi permasalahan yang dihadapi mahasiswa".

Sementara itu, menurut Wiyasih, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

"Saya rasa aplikasi SIPENASAKTI ini sudah bisa diakses dengan cepat, dan admin pun sudah berusaha untuk cepat melayani mahasiswa, namun pada saat tertentu memang agak lama pelayanannya, terutama pada saat jaringan tidak mendukung, atau admin merasa kewalahan dalam menerbitkan surat mahasiswa yang begitu banyak.

Selanjutnya menurut Nurfensia, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

"Saya rasa admin atau DPMPSTP harus melakukan perbaikan terhadap aplikasi SIPENASAKTI, agar penggunaannya lebih bisa mempercepat mahasiswa, serta admin harus lebih cepat lagi untuk proses penerbitan surat rekomendasi penelitian."

Pendapat lainnya disampaikan oleh Ananda, (Wawancara Via google form, 2021) yang menyatakan bahwa:

Kalau kecepatan akses situs, itu tergantung dari jaringan yang digunakan, tapi kalau masalah kecepatan dalam pelayanan dan penerbitan surat itu masih perlu untuk diperbaiki, mengingat jangka waktu pelayanan tidak sesuai dengan SOP.

Berdasarkan pada hasil wawancara tersebut, maka pihak DPMPSTP harus memperhatikan kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh para pegawainya, agar pelayanan penerbitan Surat Rekomendasi Penelitian dapat dilaksanakan dengan cepat. Selain dari perbaikan kecepatan pelayanan oleh para pegawai, maka DPMPSTP juga perlu melakukan beberapa hal terkait dengan Aplikasi SIPENASAKTI, karena berdasarkan hasil wawancara dengan mahasiswa masih didapati beberapa masalah seperti:

Menurut Ayuni, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Saya rasa kecepatan akses ke SIPENASAKTI masih perlu untuk diperbaiki, terutama jika kita menggunakan beberapa jenis browser kecepatan akses menjadi kurang baik.

Sementara itu menurut Yulianti. (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

SIPENASAKTI sangat membantu mahasiswa, karena mudah diakses, cuman aplikasi ini tidak didukung oleh beberapa browser, sehingga perlu untuk disempurnakan lagi.

Akibat tidak didukungnya aplikasi SIPENASAKTI pada beberapa browser, maka mahasiswa sering kali mengalami kesulitan dalam mengakses SIPENASAKTI, adapun kesulitan-kesulitan mahasiswa tersebut antara lain: tidak bisa login, tidak bisa *download* surat yang telah diterbitkan, dan sebagainya. Hal ini dapat dilihat dari beberapa tanggapan mahasiswa berikut ini:

Menurut Dinda, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Persoalan kecepatan mengakses ini saya alami sendiri adalah tidak bisanya tombol login di klik, sehingga saya harus menunggu lebih dari satu hari.

Sementara itu, Nurhidayah, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Masalah kecepatan akses ini sebenarnya sudah dialami oleh beberapa mahasiswa, termasuk teman saya. Mereka kesulitan untuk mengklik tombol login, tidak adanya opsi download/save file surat yang sudah diterbitkan.

Selanjutnya permasalahan yang disampaikan oleh Rahayu, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Kemarin yang saya alami adanya survey kepuasan mahasiswa, namun pas saya mau lanjutnya tidak bisa diklik tombol selanjutnya.

Pendapat lainnya terkait dengan kecepatan akses juga disampaikan oleh Yilla, (2021) menyatakan bahwa:

Aplikasi ini masih perlu diperbaiki, terutama pada saat banyak mahasiswa yang akses, jadi aplikasi atau situs ini menjadi susah untuk diakses.

Berdasarkan pada tanggapan mahasiswa terkait dengan kecepatan akses situs SIPENASAKTI, maka dapat dilihat bahwa masih ada mahasiswa yang

merasa akses ke Situs SIPENASAKTI masih kurang maksimal. Hal ini dapat dilihat dari berbagai kendala yang dihadapi oleh mahasiswa pada saat menggunakan SIPENASAKTI, seperti: kesulitan untuk *login*, kesulitan untuk mendownload surat yang sudah diterbitkan oleh DPMPTSP, aplikasi tidak merespon dengan baik, dan lain sebagainya.

Berbagai masalah terkait dengan penggunaan SIPENASAKTI dalam pelayanan akan menghambat mahasiswa dalam pengurusan surat rekomendasi penelitian. Oleh karena itu, diharapkan agar situs SIPENASAKTI dapat diperbaharui, seperti selalu melakukan pengecekan terhadap kecepatan aplikasi SIPENASAKTI. Cek kecepatan *website* perlu dilakukan secara rutin untuk memantau apakah speed *website* tetap, meningkat, atau bahkan menurun. *Website* yang lambat kerap dikaitkan dengan isu keamanan. *Website* Anda bisa mendapatkan penilaian atau prasangka sebagai *website* yang berbahaya dan tidak aman.

Permasalahan lainnya adalah aplikasi SIPENASAKTI sering mengalami overload pada saat banyak mahasiswa yang melakukan registrasi, sehingga menyebabkan performa *website* menjadi lambat bahkan paling parah tidak bisa diakses. Overload disini memiliki banyak penyebabnya, perlu dilakukan pengecekan apakah berasal dari CPU, RAM, MySQL, hardware atau software yang bermasalah. Agar tidak terjadi overload, DPMPTSP bisa melakukan upgrade pada hardware dan sistemnya. Sama halnya dengan hosting saat terjadi overload, solusi yang terbaik adalah upgrade paket di atasnya atau bisa saja upgrade ke layanan VPS.

Sementara itu, menurut pegawai DPMPTSP Provinsi Riau yang menjadi admin SIPENASAKTI, yaitu sebagai berikut:

Menurut Panca (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Permasalahan kecepatan akses ini juga bergantung pada kekuatan jaringan yang digunakan. Jadi kalau terjadi gangguan jaringan telekomunikasi, secara otomatis akses mahasiswa juga akan terganggu. Sementara itu, kecepatan akses juga ditentukan oleh jenis browser yang digunakan oleh mahasiswa untuk mengakses SIPENASAKTI.

Sementara itu, Rahayu, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Untuk permasalahan situs mengalami overload, kita selalu berusaha untuk memperbaikinya. DPMPTSP selalu melakukan evaluasi dan pembaharuan dalam kapasitas situs tersebut, hal ini didasarkan pada rata-rata kunjungan setiap bulannya. Dari data kunjungan situs SIPENASAKTI, maka kita dapat melihat jumlah kunjungan tertinggi, nah itulah yang akan dijadikan sebagai dasar penetapan kapasitas aplikasi SIPENASAKTI .

Berdasarkan pada pemaparan pendapat para responden, maka dapat dilihat kalau masalah kecepatan akses ini lebih disebabkan oleh kualitas jaringan telekomunikasi, baik yang digunakan oleh mahasiswa, maupun yang disediakan oleh pihak admin kampus dan DPMPTSP. Ketika terjadi gangguan jaringan telekomunikasi, otomatis jaringan internet yang menghubungkan SIPENASAKTI dengan mahasiswa juga akan terganggu. Sementara itu, untuk masalah gangguan kecepatan akses ketika terjadi overload, maka mahasiswa merasa kesulitan untuk masuk ke situs SIPENASAKTI, karena kemampuan *website* terbatas. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan-perbaikan *website* agar dapat menampung banyak pengunjung dalam waktu yang bersamaan. Dan yang terakhir adalah permasalahan SIPENASAKTI tidak bisa digunakan secara optimal pada beberapa browser, menjadikan mahasiswa harus menggunakan browser tertentu untuk mengakses SIPENASAKTI.

Kecepatan akses sebuah aplikasi, merupakan hal yang sangat penting untuk diperbaiki oleh penyedia layanan *online*. Kecepatan akses tersebut bertujuan untuk menciptakan efisiensi dalam pelayanan secara *online*. Efisiensi merupakan suatu kemudahan yang dirasakan oleh pengguna situs dan kecepatan akses yang memudahkan pengguna dalam menjelajahi situs. Kemampuan untuk memberikan kemudahan dan kecepatan dalam mengakses pelayanan elektronik. Efisiensi dianggap sangat penting, karena penghematan waktu pada umumnya menjadi alasan utama dalam penggunaan pelayanan berbasis elektronik. (Parasuraman et al., 2005). Selain itu, kecepatan akses juga meliputi beberapa hal, seperti yang disampaikan oleh (Parasuraman et al., 2005). Fungsi pencarian, kecepatan download dan keteraturan *website* adalah salah satu elemen kunci yang mempengaruhi kegunaan *website*

2. *Fullfillment*

Merupakan Sejauh mana janji situs tentang ketersediaan pesanan dan ketersediaan item terpenuhi. Untuk itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyediakan aplikasi SIPENASAKTI. Untuk menilai *Fullfillment* ini dapat dilihat dari dua indikator berikut ini: 1) Ketersediaan informasi 2) Ketersedian Ruang akses. Adapun tanggapan responden dapat dilihat adalah sebagai berikut:

a. Ketersediaan Informasi

Ketersediaan informasi merupakan salah satu unsur penting dalam sebuah pelayanan. Mahasiswa akan merasa mudah untuk menggunakan aplikasi SIPENASAKT, jika paham tentang tata cara penggunaan aplikasi tersebut. Namun pada kenyataannya mahasiswa masih menganggap informasi tentang

penggunaan dan juga proses pengurusan surat rekomendasi penelitian melalui aplikasi SIPENASAKTI ini masih belum memadai. Untuk mengetahui tanggapan mahasiswa/I terkait dengan ketersediaan informasi penggunaan aplikasi SIPENASAKTI ini dapat dilihat dari pertanyaan berikut ini:

Bagaimanakah tanggapan saudara tentang ketersediaan informasi yang dibutuhkan mahasiswa/I dalam mengurus surat rekomendasi penelitian melalui aplikasi SIPENASAKTI?

Dari pertanyaan tentang ketersediaan informasi, maka tanggapan mahasiswa beragam, ada yang menyatakan sudah bagus, namun masih ada yang menyatakan masih perlu untuk diperbaiki. Adapun tanggapan mahasiswa terhadap ketersediaan informasi yang diberikan oleh DPMPTSP terkait dengan pengurusan rekomendasi izin penelitian melalui SIPENASAKTI, yaitu sebagai berikut:

Menurut Afriani, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Informasi yang kami dapatkan sangat minim, biasanya kami mendapatkan informasi dari teman-teman yang sudah pernah mengurus Surat Rekomendasi Penelitian.

Sementara itu, Ananda, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Tidak ada informasi yang lengkap tentang proses pengurusan rekomendasi penelitian dari pihak DPMPTSP, maupun dari pihak kampus, tidak ada kejelasan syarat-syarat yang harus digunakan, tidak ada kejelasan tentang waktu pengurusan, sehingga kami harus berusaha sendiri dalam menggali informasi tersebut.

Pendapat lainnya disampaikan oleh Ayuni, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Saya rasa informasi yang ada di dashboard atau halaman utama SIPENASAKTI hanya menjelaskan sekilas tentang proses pengajuan surat

rekomendasi risetm, namun tidak menjelaskan secara rinci tentang tata cara penggunaannya.

Selanjutnya, pendapat yang disampaikan oleh Dinda, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Tidak ada informasi yang lengkap tentang penggunaan aplikasi SIPENASAKTI, serta persyaratan yang harus kami lengkapi oleh mahasiswa.

Menurut Nurhidayah, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Informasi tentang SIPENASAKTI dan persyaratan pengurusan izin riset masih belum lengkap, jadi sering terjadi kesalahan dalam input data oleh mahasiswa.

Berdasarkan pada hasil wawancara dengan mahasiswa, maka dapat dilihat bahwa informasi tentang tata cara pengurusan Surat Rekomendasi Penelitian pada aplikasi SIPENASAKTI masih sangat minim. Informasi yang ada cuman sekedar gambar alur pengurusan izin, tanpa adanya informasi yang lengkap tentang persyaratan yang harus disediakan oleh mahasiswa. Hal ini menyebabkan mahasiswa masih sering melakukan kesalahan dalam proses input data maupun dalam proses pengurusan Surat Rekomendasi Penelitian.

DPMPTSP harus melakukan berbagai usaha guna mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa tersebut, salah satunya adalah dengan melakukan sosialisasi atau dengan menyediakan buku panduan bagi mahasiswa untuk mengurus Surat Rekomendasi Penelitian. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh beberapa mahasiswa sebagai berikut:

Menurut Rahayu, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Informasi tentang SIPENASAKTI ini sangatlah sedikit, seharusnya DPMPTSP menyediakan buku pedoman yang bisa didownload mahasiswa untuk pengurusan Surat Rekomendasi Penelitian.

Pendapat yang disampaikan oleh Nurfensia, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

DPMPTSP masih harus mensosialisasikan SIPENASAKTI ini, karena informasi yang diterima mahasiswa terkait dengan langkah-langkah, persyaratan, serta SOP dalam pengurusan Surat Rekomendasi Penelitian sangatlah minim.

Selanjutnya, pendapat yang disampaikan Wiyasih, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

DPMPTSP harus membuat modul atau buku petunjuk penggunaan aplikasi SIPENASAKTI, hal ini penting dilakukan agar mahasiswa lebih mudah untuk mengakses dan menggunakan SIPENASAKTI dalam pengurusan Surat Rekomendasi Penelitian.

Selain itu, pendapat yang disampaikan oleh Yilla, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Aplikasi ini masih perlu untuk disosialisasikan kepada admin kampus, tentang tata cara penggunaannya, atau berikan buku petunjuk yang lengkap tentang penggunaan SIPENASAKTI.

Pendapat lainya disampaikan oleh Yulianti, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Saya kira DPMPTSP harus lebih mengedukasi Admin kampus untuk mensosialisasikan tentang tata cara penggunaan SIPENASAKTI dalam pengurusan Surat Rekomendasi Penelitian.

Berdasarkan pada pendapat yang disampaikan oleh mahasiswa terkait dengan informasi tentang SIPENASAKTI, maka dapat dilihat bahwa informasi yang diterima oleh mahasiswa masih sangat minim. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada mahasiswa, baik yang dilakuka oleh DPMPTSP

maupun yang dilakukan oleh admin kampus. Selain itu, pada tampilan *website* hanya menjelaskan sekilas tentang proses pengajuan atau pengurusan surat rekomendasi penelitian, tanpa menjelaskan berbagai langkah yang harus dilakukan oleh mahasiswa, serta persyaratan apa yang harus dilengkapi oleh mahasiswa.

Pada saat mahasiswa sudah *login*, maka tidak ada panduan tentang input data yang harus dilakukan oleh mahasiswa, seperti kolom yang harus diisi, tombol yang harus diklik dan sebagainya. Kondisi ini menyebabkan sering terjadi kesalahan-kesalahan dalam proses input data. Kesalahan yang sering terjadi adalah saat pemilihan jenis surat rekomendasi yang harus diterbitkan, misalnya ada mahasiswa yang seharusnya membutuhkan rekomendasi atau izin prariset namun mereka mengklik pengajuan riset, tentu saja akan berbeda persyaratan yang diajukan. Akibatnya terjadi penolakan dari system yang terus berulang-ulang. Oleh karena itu, seharusnya pihak DPMPTSP menyiapkan modul atau buku petunjuk manual untuk penggunaan aplikasi SIPENASAKTI.

Berbagai keluhan mahasiswa tentang pelayanan pengurusan rekomendasi penelitian pada aplikasi SIPENASAKTI ini, sering kali dihadapi oleh admin yang melayani mahasiswa dalam proses pelayanan pengurusan rekomendasi izin penelitian, seperti yang disampaikan oleh admin SIPENASAKTI sebagai berikut:

Menurut Panca. (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Kesalahan-kesalahan yang biasanya dilakukan oleh mahasiswa bukan sepenuhnya salah dari mahasiswa, memang informasi yang kami berikan masih minim terkait dengan penggunaan aplikasi SIPENASAKTI. Kami menyadari kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP terhadap mahasiswa dan admin kampus.

Selanjutnya Rahayu, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Sebenarnya ini aplikasi yang masih baru, jadi sekarang kami juga sedang menyusun buku panduan manual penggunaan SIPENASAKTI. Diharapkan dengan adanya buku ini akan membantu mahasiswa dalam penggunaan SIPENASAKTI. Untuk saat ini kami berharap mahasiswa yang aktif untuk mencari informasi yang lengkap tentang SIPENASAKTI, baik itu dengan teman-temannya, maupun dengan admin yang siap membantu dengan aplikasi Whatsapp.

Berdasarkan pada pendapat yang disampaikan oleh admin SIPENASAKTI, maka dapat dilihat bahwa memang tidak tersedia buku panduan secara manual tentang penggunaan aplikasi SIPENASAKTI. Pada aplikasi hanya tersedia informasi tentang alur yang harus dilakukan oleh mahasiswa untuk mengurus surat rekomendasi penelitian tersebut. Tanpa ada kejelasan tentang apa yang harus mereka lakukan pada saat mengkases SIPENASAKTI. Oleh karena itu, untuk penyempurnaan pelayanan pengurusan surat rekomendasi riset melalui SIPENASAKTI, maka DPMPTSP harus melakukan sosialisasi dan juga penyediaan buku panduan penggunaan SIPENASAKTI yang bisa didownload oleh mahasiswa.

Informasi sangat berguna dalam penggunaan sebuah *website*, dengan informasi yang lengkap, maka mahasiswa akan mudah dalam menggunakan SIPENASAKTI. Aspek ini mengacu pada kualitas dari informasi dan dari tata letak halaman web seperti warna, grafik dan ukuran. Kualitas informasi seperti kelengkapan, akurasi, keringkasan dan relevansi dari informasi tersebut. Selain itu, menghindari tautan yang rusak dengan memeriksa secara teratur sangat penting. Kemudahan memahami dokumen atau informasi yang diberikan sangat penting karena terutama dalam dokumen pemerintah di mana ada terlalu banyak

terminologi dan bahasa yang digunakan terlalu formal. (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

b. Ketersediaan Ruang akses

Ketersediaan ruang akses aplikasi SIPENASAKTI sangatlah penting untuk menunjang pelayanan yang prima. Ketersediaan ruang akses ini adalah berbagai fasilitas yang disediakan oleh Kampus maupun DPMPTSP dalam menunjang pelayanan pengurusan surat rekomendasi riset. Sarana prasarana tersebut meliputi computer untuk akses ke aplikasi SIPENASAKTI, ketersediaan jaringan, dan lain sebagainya. Hal ini sesuai dengan peraturan pemerintah Nomor 96 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pada pasal 36 ayat (2) huruf b menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib mempertimbangkan ketersediaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas penunjang;

Berdasarkan pada peraturan tersebut, maka walaupun menggunakan aplikasi SIPENASAKTI, seharusnya DPMPTSP juga harus menyediakan ruang akses yang cukup bagi masyarakat. Ruang akses dalam hal pelayanan publik secara *online* ini adalah kemampuan *website* atau aplikasi untuk menampung setiap pengunjung yang mengunjungi *website* atau aplikasi tersebut. Untuk mengetahui tanggapan mahasiswa/I terkait dengan Ketersediaan Ruang akses, maka dapat dilihat dari pertanyaan berikut ini:

Bagaimanakah tanggapan saudara terkait dengan kapasitas aplikasi dalam melayani mahasiswa yang mengurus surat rekomendasi penelitian?

Pertanyaan tentang Ketersediaan Ruang akses ditanggapi beragam oleh mahasiswa/i. Sebagian mahasiswa menyatakan sudah bagus, namun sebagian

mahasiswa lainnya menyatakan aplikasi SIPENASAKTI pada kenyataannya masih sering mengalami masalah terkait dengan overload pada saat kunjungan mahasiswa terlalu tinggi. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan yang disampaikan oleh mahasiswa sebagai berikut:

Menurut Ananda, (Wawancara Via google form, 2021), menyatakan bahwa:

SIPENASAKTI akan sulit diakses jika banyak mahasiswa yang ingin melakukan penelitian, terutama dua bulan menjelang pendaftaran wisuda ditutup. Hal ini dikarekan banyak mahasiswa yang mengurus Surat Rekomendasi Penelitian, agar dapat melakukan penelitian.

Pendapat lainnya juga disampaikan oleh Ayuni, (Wawancara Via google form, 2021), menyatakan bahwa:

Kebanyakan mahasiswa akan mengurus surat rekomendasi penelitian pada saat menjelang akhir semester atau pendaftara wisuda, jadi pada saat itu aplikasi SIPENASAKTI akan sulit diakses. Biasanya mahasiswa harus sering membuka aplikasi SIPENASAKTI untuk dapat masuk ke system.

Selain itu, menurut Dinda, (Wawancara Via google form, 2021), menyatakan bahwa:

Mahasiswa akan banyak akses SIPENASAKTI pada saat menjelang akhir semester, mereka melakukan penelitian agar dapat menyelesaikan skripsinya sebelum pembayaran SPP. Jadi aplikasi SIPENASAKTI terkadang akan sulit diakses oleh mahasiswa.

Selanjutnya, pendapat yang disampaikan oleh Nurfensia, (Wawancara Via google form, 2021), menyatakan bahwa:

Pada waktu tertentu, SIPENASAKTI akan sulit sekali diakses, hal ini seperti yang saya alami, dan beberapa teman saya juga mengalami hal yang sama. Biasaya mahasiswa akan sulit mengakses aplikasi SIPENASAKTI, jika menjelang pembayaran SPP atau mau menjelang wisuda.

Berdasarkan pada uraian di atas, maka dapat dilihat bahwa SIPENASAKTI akan sulit untuk diakses pada saat banyak mahasiswa yang mengaksesnya secara bersamaan, atau dengan kata lain SIPENASAKTI mengalami overload system. Hal ini menandakan ruang akses yang diberikan oleh DPMPTSP melalui SIPENASAKTI masih kurang maksimal. Karena tidak semua mahasiswa bisa mengakses secara bersamaan, artinya mahasiswa harus mengantri untuk mengakses dan *login* SIPENASAKTI.

Permasalahan ruang akses juga disampaikan oleh admin SIPENASAKTI yang banyak menerima keluhan dari mahasiswa terkait dengan masalah kesulitan akses atau *login*. Hal ini disampaikan oleh admin SIPENASAKTI berikut ini:

Menurut Panca. (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Saya rasa, permasalahan ini adalah rendahnya kapasitas atau daya tampung SIPENASAKTI. Jadi kadang-kadang kami juga mengalami overload. Jadi pada saat mahasiswa mengakses SIPENASAKTI secara bersamaan, maka akan membebani aplikasi, sehingga menyebabkan aplikasi menjadi eror, dan tidak bisa diakses.

Sementara itu, menurut Rahayu, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Setiap website pasti ada kapasitasnya, jadi kapasitas SIPENASAKTI masih perlu untuk diperbaiki, mengingat jumlah mahasiswa yang mengakses SIPENASAKTI pada waktu-waktu tertentu sangat lah banyak. Sehingga perlu untuk meningkatkan kapasitas website.

Berdasarkan pada hasil penelusuran tentang ketersediaan ruang akses publik pada SIPENASAKTI, maka dapat dilihat bahwa ketersediaan ruang akses pada SIPENASAKTI masih perlu untuk diperbaiki, mengingat banyak mahasiswa yang akan mengakses pada waktu-waktu tertentu. Kapasitas *website* merupakan salah

satu unsur penting dalam pelayanan secara *online*. Seperti halnya kapasitas ruang publik pada pelayanan tatap muka, maka kapasitas *website* memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk mengakses SIPENASAKTI.

Pada saat pelayanan secara manual, ruang tunggu masyarakat sangat penting agar masyarakat dapat terlayani dengan maksimal. Selain itu, ruang tunggu juga harus dilengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana penunjang pelayanan, seperti papan informasi untuk memperjelas alur pelayanan. Hal ini juga harus dimiliki oleh aplikasi SIPENASAKTI selaku pelaksana pelayanan publik secara *online*. *Website* harus memiliki kapasitas yang besar, agar mahasiswa bisa mengakses secara bersamaan, tanpa ada kendala. Selain itu, dalam *website* juga harus berisikan tentang pedoman-pedoman pelayanan yang jelas, agar pengguna mudah untuk melakukan input data.

Fulfillment: Sejahtera mana janji-janji situs terpenuhi. Pemenuhan merupakan salah satu faktor yang paling penting untuk penilaian kualitas sebuah bisnis *online* karena menepati janji layanan dan pemenuhan pesanan yang akurat adalah elemen dari kualitas pelayanan yang mengarah kepada kepuasan masyarakat atau ketidakpuasan (Yang dan Fang, 2004).

Pemenuhan adalah sejauh mana layanan sebuah situs mampu melayani konsumen dalam hal pemenuhan ketersediaan barang dan pemesanan barang (Parasuraman et al., 2005). Pemenuhan adalah hal yang paling penting dan krusial bagi konsumen dalam penentuan kualitas sebuah situs (Wolfenbarger & Gilly, 2003).

3. *Reliabilitas (Reliability)*

Reliabilitas (*Reliability*) Hal tersebut berkaitan dengan kemungkinan atau probabilitas sebuah situs berhasil dalam menjalankan fungsinya setiap kali digunakan dalam periode waktu tertentu. Reliabilitas, berkenaan dengan fungsionalis teknis situs bersangkutan khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya. Untuk mengetahui tanggapan mahasiswa/I berkedanaan dengan situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya, maka dapat dilihat dari pertanyaan berikut ini:

Bagaimanakah tanggapan saudara terkait dengan kemampuan aplikasi SIPENASAKTI untuk melayani mahasiswa dalam mengurus surat rekomendasi penelitian secara efisien dan efektif?

Berdasarkan pertanyaan terkait situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya, maka tanggapan mahasiswa/I berbeda-beda. Ada yang menyatakan sudah baik, namun ada mahasiswa yang menyatakan masih perlu untuk memperbaiki aplikasi SIPENASAKTI. Adapun tanggapan responden yaitu sebagai berikut:

Menurut Ananda, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Kalau sepintas memang SIPENASAKTI sudah memiliki layanan rekomendasi yang lengkap dan berjalan sebagaimana mestinya, namun terkadang dalam penggunaannya masih perlu untuk diperjelas lagi, misalnya bedakan antara riset prariset dan surat penelitian lainnya.

Sementara itu, menurut Ayuni, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Pada aplikasi SIPENASAKTI sudah tersedia berbagai macam rekomendasi penelitian, namun penjelasan tentang masing-masing syarat dan prosedur

atau cara untuk pengurusannya tentu saja berbeda-beda, ini lah yang tidak dijelaskan oleh SIPENASAKTI.

Pendapat lainnya disampaikan oleh Yilla, (Wawancara Via google form, 2021), menyatakan bahwa:

Saya kira sudah bagus, namun bagi mahasiswa yang belum bisa mengenali perbedaan riset dan prariset tentu saja akan kesulitan, karena tidak adanya panduan yang lengkap dalam aplikasi tersebut.

Selain itu, pendapat yang disampaikan oleh Yulianti, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Aplikasi ini masih perlu diperbaharui, agar tampilannya lebih bagus, dan lebih mudah dipahami serta mudah digunakan oleh mahasiswa.

Sementara itu, menurut Rahayu, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Aplikasi ini masih perlu untuk diperbaharui. agar dapat digunakan secara bersama oleh mahasiswa dan menjalankan fungsinya melayani mahasiswa dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan mahasiswa, maka dapat dilihat dengan jelas bahwa mahasiswa sudah merasa aplikasi ini tersedia dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Namun aplikasi SIPENASAKTI masih perlu untuk diperbaharui dalam berbagai hal, seperti: 1) Kapasitas atau daya tampung pengunjung *website* agar tidak overload dan mempersulit mahasiswa untuk mengakses, 2) Tampilan menu yang ada dalam aplikasi SIPENASAKTI harus dibedakan antara pengurusan riset dan prariset agar mahasiswa lebih mudah memergunakannya. 3) SIPENASAKTI harus diperbaharui agar dapat digunakan pada semua *browser* dan *search engine*. Dengan demikian, maka pihak DPMPTSP harus memperhatikan dan memperbaiki aplikasi SIPENASAKTI.

Berbagai tanggapan mahasiswa tersebut juga sejalan dengan tanggapan yang disampaikan oleh pegawai atau admin SIPENASAKTI, yang menjelaskan bahwa:

Menurut Panca. (Wawancara Via google form, 2021), menyatakan bahwa:

Saya rasa memang pada beberapa waktu, aplikasi SIPENASAKTI memang bisa mengalami masalah atau over load, namun itu tidak akan berlangsung lama. Artinya kalau dibuat daya tampungnya lebih besar khusus untuk SIPENASAKTI saja, maka akan mubazir saja. Karena pada dasarnya DPMPTSP tidak nya melayani mahasiswa dengan aplikasi SIPENASAKTI saja, akan tetapi banyak lagi pelayanan perizinan lainnya. Oleh karena itu, mohon juga kerja sama dengan mahasiswa untuk mengakses aplikasi SIPENASAKTI secara kontinu atau berulang.

Sementara itu, Rahayu, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Saya rasa untuk peningkatan daya tampung itu sulit dilakukan, karena overload aplikasi SIPENASAKTI hanya terjadi pada beberapa waktu saja dan tidak berkelanjutan. Sementara itu, untuk peningkatan aplikasi SIPENASAKTI agar dapat digunakan pada semua browser dan search engine, maka ini memang sedang kita usahakan agar aplikasi SIPENASAKTI bisa diakses dari berbagai browser. Selanjutnya dalam masalah tampilan, ini juga akan menjadi masukan bagi kami untuk kami perbaiki dan kami akan berusaha untuk memberikan tampilan dan panduan yang dapat dengan mudah diakses oleh mahasiswa.

Berdasarkan pada hasil wawancara yang disampaikan oleh admin aplikasi SIPENASAKTI, maka dapat dilihat bahwa overload SIPENASAKTI hanya terjadi pada beberapa waktu saja, oleh karena itu tidak perlu untuk ditingkatkan kapasitas atau daya tampung aplikasi SIPENASAKTI, sementara itu untuk akses melalui berbagai browser dan search engine ini sedang diupayakan untuk diperbaiki. Sementara, itu pada tampilan *website*, maka pihak DPMPTSP juga sedang memperbaiki tampilan *website* agar mudah dipahami dan mudah digunakan oleh mahasiswa.

Firdian Endy, et.al (2012:52), terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas suatu layanan industri jasa. Kelima dimensi tersebut antara lain: *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, memuaskan, dan dapat dipercaya. Dari lima dimensi, faktor ini merupakan faktor yang paling penting dari kualitas pelayanan. Sementara itu, dimensi E-S-QUAL menurut Parasuraman et. al. (2005) antara lain adalah Pemenuhan (*Fulfillment*) Kemampuan untuk memenuhi permintaan dan jaminan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sejauh mana instansi memenuhi janji-janjinya. Pemenuhan menjadi salah satu faktor penting untuk penilaian kualitas pelayanan berbasis elektronik, karena menepati janji pelayanan adalah elemen dari kualitas pelayanan yang mengarah pada kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat.

Tjiptono dan Chandra (2012:75) menjelaskan bahwa reliabilitas adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Melalui pandangan yang dikemukakan para informan dapat dilihat bahwa Reliabilitas aplikasi SIPENASAKTI dapat dikatakan terlaksana dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan mahasiswa dan juga amin dari SIPENASAKTI. Oleh karena itu, agar aplikasi SIPENASAKTI dapat digunakan secara baik sebagaimana tujuan pembuatannya, maka perlu untuk memperbaiki aplikasi, terutama pada tampilan *website* dan juga dapat digunakan pada berbagai browser dan search engine. Hal ini bertujuan agar mahasiswa lebih mudah untuk menggunakan aplikasi SIPENASAKTI.

4. *Privacy*

Menurut Parasuraman, et al. (2005) *Privacy* : Sejauh mana situs tersebut aman dan melindungi informasi pelanggan. Banyak orang masih belum bersedia untuk membeli produk dari internet karena dari risiko yang berhubungan dengan penyalahgunaan informasi pribadi.. *Privacy*, merupakan sejauh mana situs tersebut aman dan melindungi informasi pengguna. Artinya aplikasi SIPENASAKTI harus mampu untuk menjaga keamanan data pengguna, agar data-data pengguna tidak mudah disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Untuk menilai *Privacy*, maka ini dapat dilihat dari dua indikator berikut ini: 1) keamanan situs, 2) perlindungan terhadap data pengguna. Adapun tanggapan responden adalah sebagai berikut:

a) Keamanan Situs

E-service selain memiliki sisi positif juga memiliki sisi negatif yaitu rawan tindak pidana kejahatan dunia maya (cybercrime) misalnya penipuan dengan cara pencurian identitas dan membohongi masyarakat, dll. Masalah-masalah yang telah disebutkan akan dapat diantisipasi apabila sebelumnya telah terdapat kesadaran akan pentingnya keamanan oleh para pelaku *E-service*. Untuk mengetahui tanggapan mahasiswa/I terkait dengan keamanan situs, maka dapat dilihat dari pertanyaan berikut ini:

Bagaimanakah tanggapan saudara terkait dengan kemampuan SIPENASAKTI untuk menjaga akun mahasiswa dari akses yang dilakukan oleh orang yang tidak bertanggung jawab?

Berdasarkan pertanyaan terkait dengan keamanan situs, maka tanggapan mahasiswa beragam, ada yang menyatakan baik, dan ada juga mahasiswa yang

merasa aplikasi SIPENASAKTI perlu untuk diperbaiki. Adapun tanggapan responden yaitu sebagai berikut:

Menurut Afriani, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

SIPENASAKTI dapat diakses dengan menggunakan NIM mahasiswa, sedangkan NIM ini bisa diakses oleh berbagai orang. Seharusnya DPMPTSP memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengubah password kepada mahasiswa untuk menggunakan password yang unik.

Sementara itu, menurut Ananda, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Seharusnya SIPENASAKTI bisa menggunakan password yang unik untuk masing-masing mahasiswa, misalnya bisa menggunakan tanggal lahir mahasiswa.

Pendapat lainnya disampaikan oleh Ayuni, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Aplikasi pelayanan ini seharusnya harus diakses dengan password dan juga e-mail atau nomor telp pribadi pengguna sebagai pengaman untuk akses SIPENASAKTI.

Hasil wawancara dengan mahasiswa menunjukkan bahwa mahasiswa merasa keamanan aplikasi SIPENASAKTI masih kurang, karena masih menggunakan NIM/NPM untuk mengakses SIPENASAKTI. NIM/NPM tersebut sangat mudah untuk diakses, baik oleh teman, pihak kampus, maupun pihak lainnya yang bertujuan untuk menyalahgunakan data mahasiswa yang ada di SIPENASAKTI. Oleh karena itu, DPMPTSP selaku penyelenggara pelayanan harus melakukan perubahan terhadap cara login, agar data-data mahasiswa dapat terjaga dengan baik. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan beberapa orang mahasiswa pengguna SIPENASAKTI, sebagai berikut:

Menurut Dinda, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Aplikasi seharusnya diakses selain dengan menggunakan user name dan password NIM mahasiswa yang bersangkutan juga harus dilindungi dengan email pribadi mahasiswa.

Sementara itu, menurut Nurfensia, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Apikasi ni seharusnya dilindungi dengan email mahasiswa, agar hanya mahasiswa yang bersangkutan yang bisa akses SIPENASAKTI.

Pendapat lainnya disampaikan oleh Wiyasih, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Perlu untuk memperbaiki cara login, terutama dengan menambahkan keamanan dengan email mahasiswa bersangkutan.

Pendapat selanjutnya disampaikan oleh Yulianti, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Tambahkan berbagai cara login lainnya agar orang lain tidak bisa untuk login, selain itu tambahkan nomor tlp atau email mahasiswa, agar mahasiswa yang lupa password bisa akses akun SIPENASAKTI-nya dengan menggunakan nomor Tlp dan e-mail mahasiswa yang bersangkutan.

Berdasarkan pada hasil wawancara dengan mahasiswa terkait dengan keamanan situs SIPENASAKTI, masih perlu untuk diperbaiki. Selama ini user name dan password yang digunakan adalah NIM/NPM mahasiswa. NIM/NPM tersebut dapat diakses dengan mudah oleh orang lain atau mahasiswa lainnya yang tidak bertanggung jawab, sehingga bisa disalah gunakan dengan mudah. Oleh karena itu, untuk keamanan situs, maka bisa digunakan Nomor telp dan email dari mahasiswa yang bersangkutan. Selain itu, nomor telp dan email

mahasiswa yang bersangkutan akan mempermudah mahasiswa untuk mengakses akun ketika lupa password SIPENASAKTI.

Pendapat yang disampaikan oleh mahasiswa tidak sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh pihak admin SIPENASAKTI. Adapun tanggapan dari admin SIPENASAKTI adalah sebagai berikut:

Menurut Panca. (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa: *Kalau untuk password itu, kita ambil yang simple saja agar mudah digunakan oleh mahasiswa, yaitu NIM. Nanti mahasiswa bisa mengakses SIPENASAKTI dan bisa mengubah password tersebut sesuai dengan kebutuhan. Namun kalau untuk penambahan email dan nomor telp itu masih belum dilakukan oleh DPMPTSP, karena kami beranggapan bahwa mahasiswa hanya sekali saja untuk mengakses SIPENASAKTI ini.*

Sementara itu, Rahayu, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Pasword SIPENASAKTI inikan yang diusulkan oleh admin kampus, jadi kami tidak memiliki hak untuk mengubahnya, kecuali dengan permintaan. Jadi mahasiswa bisa mengubah password ketika sudah login ke SIPENASAKTI. Kalau untuk menggunakan nomor telp dan email, ini memang belum terfikirkan oleh kami, karena kami beranggapan mahasiswa akan mengakses pada saat upload data dan cetak surat rekomendasi penelitian. Jadi saya rasa tidak terlalu penting, akan tetapi kalau ada yang lupa password ketika sudah diganti, kami siap membantu mahasiswa tersebut, mereka bisa menyampaikan hal tersebut dalam whatsapp yang kami sediakan.

Berdasarkan pada hasil wawancara dengan pihak admin SIPENASAKTI, maka mereka mengatakan penggunaan NIM/NPM sebagai password untuk mempermudah mahasiswa login. Selanjutnya kalau untuk mengubah password itu diberikan hak kepada mahasiswa setelah mahasiswa tersebut login SIPENASAKTI. Permasalahan penggunaan nomor telp dan email mahasiswa, masih dirasakan tidak terlalu diperlukan, karena mahasiswa akan mengakses

SIPENASAKTI hanya pada saat upload data dan pencetakan surat rekomendasi penelitian. Apabila mahasiswa yang bersangkutan lupa password akun SIPENASAKTI, maka bisa menyampaikan ke whatsapp pengaduan mahasiswa, dan admin akan mengembalikan akun ke password awal, yaitu NIM/NPM mahasiswa.

Keamanan pada saat melakukan transaksi dan juga keamanan data dari yang bersifat pribadi dari konsumen selaku pengguna dan pelaku transaksi sangatlah penting untuk dijaga kerahasiaannya dan juga jangan sampai datanya bocor ke pihak yang tidak berwenang. E-security menurut Flavián dalam Abid (2019) merupakan sebuah kepercayaan yang subjektif dari persepsi konsumen bahwa informasi pribadi yang mereka miliki tidak akan dilihat, disimpan ataupun dimanipulasi oleh pihak-pihak tertentu dalam perjalanan dan penyimpanan data tersebut, ini penting dalam kaitannya dengan kepercayaan dan juga privasi dari konsumen terhadap kita sebagai pihak yang memegang data pribadi milik konsumen tersebut, menurut Abid (2019) keamanan meliputi keamanan saat bertransaksi, dan juga keamanan privasi dan data masyarakat saat menggunakan SIPENASAKTI.

Sementara itu, menurut Zeithaml, V. et al 2009. *Privacy (security): Privacy* meliputi perlindungan atas informasi pribadi, tidak membagikan informasi pribadi yang terkumpul oleh konsumen dengan situs lainnya (seperti menjual informasi konsumen ke pihak lain), melindungi anonimitas (*anonymity*), dan memberikan informasi awal tentang keamanan data diri pada konsumen (*informed consent*)

b) Perlindungan Terhadap Data Pengguna

Banyaknya angka pengguna internet di Indonesia menunjukkan potensi pasar yang besar yang akan mempengaruhi munculnya berbagai peluang bisnis baru. Disisi lain, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam kegiatan belanja daring adalah isu tentang perlindungan data pribadi dan para konsumen daring. Bahwa dalam aktifitas daring, data pribadi merupakan salah satu hal esensial terutama berkaitan dengan Nomor induk mahasiswa, nomor KTP, informasi tentang penelitian mahasiswa dan lain sebagainya. Oleh karena itu, untuk membuat mahasiswa merasa nyaman dalam menggunakan SIPENASAKTI, maka bisa dengan menjaga data-data pribadi mahasiswa. Untuk mengetahui tanggapan mahasiswa terkait dengan perlindungan data pengguna aplikasi SIPENASAKTI, maka dapat dilihat dari pertanyaan berikut ini:

Bagaimanakah tanggapan saudara terkait dengan kemampuan aplikasi SIPENASAKTI untuk menjaga keamanan data-data pribadi mahasiswa yang mengurus surat rekomendasi penelitian?

Adapun tanggapan mahasiswa terkait perlindungan terhadap data pengguna SIPENASAKTI beragam, mulai dari yang menyatakan sudah baik, hingga yang menyatakan masih perlu diperbaiki. Berdasarkan pada hasil wawancara dengan mahasiswa, maka dapat dilihat beberapa permasalahan yang dianggap perlu untuk diperbaiki oleh DPMPTSP, yaitu sebagai berikut:

Menurut pendapat Ananda, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Tidak ada perlindungan yang pasti terhadap data pengguna, karena dengan NIM, banyak orang lain yang bisa dengan mudah mengakses akun SIPENASAKTI.

Sementara itu, menurut pendapat Ayuni, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Perlu ditingkatkan lagi terkait dengan perlindungan data mahasiswa, karena dalam akun tersebut terdapat beberapa hal penting, seperti identitas

mahasiswa, dan juga proposal penelitian mahasiswa yang bisa disalahgunakan oleh orang lain.

Pendapat lainnya disampaikan oleh Nurhidayah, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Pada website mungkin tidak terlalu masalah, akan tetapi pengaduan melalui whatsapp menyebabkan semua orang yang ada dalam group whatsapp dapat mengakses nomor telp yang digunakan mahasiswa.

Pendapat selanjutnya disampaikan oleh Rahayu, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Sering kali terjadi penyalahgunaan data yang ada di group whatsapp. Karena ada orang yang tidak bertanggungjawab mengambil data mahasiswa yang ada di whatsapp.

Berdasarkan pada tanggapan mahasiswa terkait dengan keamanan data pengguna, maka dapat dilihat bahwa: selain kemudahan mengakses SIPENASAKTI oleh orang lain dengan menggunakan NIM/NPM, juga mahasiswa merasa kurang nyaman dengan pengaduan dengan menggunakan grup whatsapp. Hal ini dikarenakan mahasiswa merasa data pribadi mereka, seperti nomor telp, serta informasi lainnya. Oleh karena itu harapan mahasiswa agar ada tempat pengaduan langsung di aplikasi SIPENASAKTI atau *Contact person* pribadi. Seperti yang disampaikan oleh beberapa orang mahasiswa berikut ini:

Menurut Nurfensia, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Saya harap agar pengaduan bisa dilakukan secara personal kepada admin. Jadi data kita terjaga dengan baik.

Sementara itu, Wiyasih, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Saya rasa pengaduan tidak harus melalui group whatsapp, bisa langsung dibuatkan halaman pengaduan di aplikasi SIPENASAKTI.

Selanjutnya, Yulianti, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Sebaiknya tempat pengaduan disediakan langsung pada website tersebut. Agar data pengguna tidak mudah diakses oleh orang lain.

Berdasarkan pada hasil wawancara dengan beberapa orang pengguna SIPENASAKTI, maka dapat dilihat bahwa upaya perlindungan data mahasiswa oleh SIPENASAKTI masih kurang, karena pada penggunaan media whatsapp sebagai media pengaduan dapat membuka seluruh data mahasiswa kepada publik, oleh karena itu, diharapkan admin SIPENASAKTI dan DPMPTSP dapat mengembangkan pengaduan melalui *website* secara langsung, agar data-data mahasiswa terutama nomor telp dan identitas pribadi mahasiswa lainnya dapat terjaga dengan baik.

Permasalahan keamanan data mahasiswa juga masih berusaha untuk diantisipasi oleh pihak admin SIPENASAKTI, walaupun saat ini masih menggunakan media whatsapp sebagai pengaduan, namun admin SIPENASAKTI berusaha untuk membuat halaman pengaduan di *website*. Hal ini sesuai dengan tanggapan dari admin SIPENASAKTI sebagai berikut:

Menurut Panca. (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Kita ketahui kalau penggunaan group rentan terhadap penyalahgunaan data, namun penggunaan group ini bertujuan untuk mempermudah komunikasi secara langsung antara admin dengan mahasiswa.

Sementara itu, Rahayu, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Saya kira dengan group saya lebih mudah untuk membalas keluhan dan memberi solusi bagi keluhan mahasiswa. Walaupun terkadang ada orang

yang tidak bertanggungjawab membuat spam berupa iklan di group. Jadi kalau ada yang menyampaikan informasi diluar keluhan mahasiswa otomatis akan kita keluarkan dari group secara permanen dan tidak dapat lagi bergabung.

Berdasarkan pada hasil wawancara dengan mahasiswa dan juga admin SIPENASAKTI, maka dapat dilihat bahwa penggunaan whatsapp sebagai media pengaduan membuka data pengguna SIPENASAKTI kepada publik. Namun di sisi lain penggunaan media whatsapp juga mempermudah admin SIPENASAKTI dalam melayani berbagai keluhan mahasiswa serta dengan cepat dapat memberikan solusi atas permasalahan mahasiswa dalam mengurus izin rekomendasi penelitian. Dengan demikian, maka admin juga harus membatasi pengguna group whatsapp tersebut, agar tidak ada yang melakukan *spam* atau iklan di group whatsapp.

Secara teknis persepsi keamanan akan menjamin integritas, kerahasiaan, otentifikasi dan tanpa pencatatan transaksi (Flavian and Guinalu, 2006). Menurut Flavian and Guinalu tersebut integritas suatu sistem informasi mengacu pada kemustahilan dari data yang ditransmisikan atau disimpan akan dapat dimodifikasi oleh pihak ketiga tanpa izin. Kerahasiaan melibatkan data yang hanya dapat dilihat oleh individu yang berwenang. Otentikasi memungkinkan suatu kegiatan tertentu hanya akan dilakukan setelah identifikasi, atau adanya jaminan bahwa identitas hanya digunakan untuk suatu urusan tertentu saja (misalnya situs web). Akhirnya, tanpa pencatatan transaksi (non-repudiation) mengacu pada prosedur yang melindungi individu atau organisasi untuk menyangkal bahwa mereka telah melakukan operasi tertentu (misalnya order

pembelian). Menurut Roca et al. (2009) keamanan juga melibatkan penggunaan kemajuan teknis yang dapat mempunyai pengaruh yang positif terhadap niat untuk membeli secara *online*, seperti kriptografi, tanda tangan dan sertifikat digital yang bertujuan untuk melindungi pengguna dari risiko penipuan, hacking atau "phishing".

5. *Responsiveness*

Responsiveness, merupakan penanganan masalah yang efektif dan pengembalian melalui situs. Artinya setiap masalah masyarakat yang mengkses aplikasi SIPENASAKTI harus mampu diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, untuk menilai *Responsiveness*, maka ini dapat dilihat dari Tersedianya customer service yang tanggap dan memberikan kemudahan untuk mendapatkan informasi. Untuk mengetahui ketanggapan aplikasi maupun admin dalam melayani mahasiswa dalam pengurusan surat rekomendasi penelitian, maka dapat dilihat dari pernyataan berikut ini:

Bagaimanakah tanggapan saudara terkait dengan ketersediaan Contact person untuk melayani pengaduan mahasiswa, baik yang tersedia pada website atau customer service pada DPMPTS?

Berdasarkan pada pertanyaan terkait dengan ketersediaan *Contact person* untuk melayani pengaduan mahasiswa, maka tanggapan mahasiswa berbeda-beda, ada yang menyatakan sudah baik, dan ada juga yang menyatakan kurang baik dan perlu perbaikan. Adapun tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Menurut Afriani, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Daya tanggap pengurusan surat ini sudah cepat, namun terkadang memang ada juga waktu-waktu tertentu masih kurang tanggap.

Sementara itu, Ananda, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Kalau hari-hari tertentu, masih perlu untuk ditingkatkan lagi daya tanggap dalam admin SIPENASAKTI untuk melayani mahasiswa. Karena dalam beberapa waktu pelayanan pengurusan bisa berlangsung lebih dari 1 hari.

Berdasarkan pada pendapat yang disampaikan oleh mahasiswa, maka dapat dilihat bahwa pelayanan penerbitan Surat Rekomendasi Penelitian oleh DPMPTSP melalui aplikasi SIPENASAKTI masih sering terlambat. Hal ini mengingat banyaknya surat yang harus diterbitkan oleh pegawai. Selain itu, respon pegawai terhadap permasalahan mahasiswa pada saat tertentu juga akan lambat. Seperti pada saat mau wisuda atau pembayaran SPP, maka banyak mahasiswa yang mengurus Surat Rekomendasi Penelitian. Akibatnya pegawai menjadi sibuk menerbitkan Surat Rekomendasi Penelitian, dan pelayanan pengaduan menjadi kurang tanggap. Hal ini seperti yang disampaikan oleh mahasiswa pada hasil wawancara berikut ini:

Menurut pendapat Ayuni, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Untuk pelayanan pengurusan surat rekomendasi penelitian, saya rasa admin sudah bagus dan cepat, biasanya satu hari siap. Namun untuk pengaduan group whatsapp pelayanan pengaduan masih kurang cepat.

Pendapat yang disampaikan oleh Dinda, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Pengurusan surat rekomendasi penelitian di SIPENASAKTI masih bisa lebih dari satu hari dan pengaduan di group whatsapp masih kurang tanggap.

Selain itu, menurut Yilla, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Pembuatan surat rekomendasi penelitian saat ini sudah cepat, namun ketika ada masalah ini yang agak lama, karena kita harus menunggu respon dari admin untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Sementara itu, Yulianti, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Pelayanan memang sudah cepat, namun untuk menyelesaikan masalah dan pengaduan mahasiswa, masih perlu untuk ditingkatkan lagi daya tanggap dari admin SIPENASAKTI.

Berdasarkan pada tanggapan mahasiswa, maka dapat dilihat bahwa pelayanan pengurusan surat rekomendasi penelitian melalui SIPENASAKTI sudah terlaksana dengan baik. Namun permasalahan muncul ketika mahasiswa mengalami kendala dalam pengurusan surat rekomendasi penelitian. Mahasiswa merasa pelayanan pengaduan masih kurang tanggap atau kurang cepat. Selanjutnya pada waktu-waktu tertentu, pelayanan pengurusan surat rekomendasi penelitian dan pengaduan mahasiswa masih lama, karena jumlah mahasiswa yang mengurus surat melonjak pada waktu-waktu tertentu, misalnya pada saat menjelang membayar SPP dan juga menjelang wisudah.

Pernyataan mahasiswa tersebut juga sejalan dengan pernyataan yang disampaikan oleh admin SIPENASAKTI, yang menyatakan bahwa pada saat mahasiswa banyak yang mengalami masalah dan banyak yang mengurus surat rekomendasi penelitian, maka kami juga kewalahan, karena kami juga memiliki keterbatasan tenaga. Adapun tanggapan dari admin SIPENASAKTI adalah sebagai berikut:

Menurut Panca. (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa: *Kalau mahasiswa banyak yang mengurus surat rekomendasi penelitian, maka kita akan kewalahan, belum lagi kita juga harus membalas chat di group whatsapp terkait dengan keluhan dan permasalahan mahasiswa. Kalau untuk pelayanan yang lebih dari sehari, terkadang mahasiswa juga mengurusnya pada jam menjelang pelayanan tutup, jadi kami baru bisa proses dikemudian hari.*

Sementara itu, menurut Rahayu, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Jumlah pegawai yang khusus pada bidang ini sangat terbatas, belum lagi kami juga harus membagi tugas untuk membalas dan menjawab keluhan dari mahasiswa yang disampaikan melalui group whatsapp.

Berdasarkan pada pemaparan hasil wawancara dengan mahasiswa dan admin SIPENASAKTI, maka dapat disimpulkan bahwa daya tanggap dari pegawai dalam melayani mahasiswa sudah cepat, namun pada waktu-waktu tertentu pelayanan akan kurang cepat, karena jumlah mahasiswa yang mengurus surat rekomendasi penelitian mengalami peningkatan. Selain itu, ada mahasiswa yang mengurus surat rekomendasi menjelang jam operasional tutup, jadi suratnya baru bisa diterbitkan dikemudian hari. Selain itu, permasalahan keterbatasan pegawai menjadikan kita mengalami kendala dalam memberikan pelayanan yang cepat kepada mahasiswa.

Menurut Saha and Zhao (2005) menjelaskan Responsiveness (Daya Tanggap) adalah Merupakan kemampuan pustakawan dalam menanggapi masalah pengguna terkait dengan penemuan informasi yang diinginkan dan memberikan layanan yang cepat dan cekatan pada pengguna yang sedang menggunakan layanan tersebut. Sedangkan Parasuraman (2009) menjelaskan *Responsiveness*

(Ketanggapan) yaitu merupakan respon atau tanggapan yang cepat dan kemampuan untuk membantu jika terdapat pertanyaan atau permasalahan

kualitas *Responsiveness* disini yang dapat digambarkan adalah petugas perpustakaan memiliki sikap yang ramah dalam membantu pengguna untuk mengatasi kesulitan yang mereka rasakan. Dan pustakawan kampus b unair juga tanggap dalam memberikan informasi secara lengkap untuk pengguna dan bersedia menerima saran dan kritik melalui media yang sudah disediakan. Seperti kartu saran, *website* dsb .

6. *Compensation*,

Compensation, adalah sejauh mana situs mengkompensasi masyarakat untuk masalah. Untuk menilai *Compensation*, maka ini dapat dilihat dari ketersediaan informasi tentang keluhan mahasiswa. serta selalu berusaha untuk mengatasi keluhan mahasiswa. Untuk mengetahui usaha dari DPMPTSP untuk mentetahui keluhan mahasiswa dalam pengurusan surat rekomendasi penelitian melalui SIPENASAKTI, maka dapat dilihat dari pertanyaan berikut ini:

Bagaimanakah pendapat saudara terkait dengan usaha dari DPMPTSP untuk megetahui permasalahan yang dihadapi mahasiswa dalam pengurusan surat rekomendasi penelitian serta upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut?

Tanggapan mahasiswa terhadap pernyataan tentang usaha dari DPMPTSP untuk mentetahui keluhan mahasiswa dalam pengurusan surat rekomendasi penelitian berbeda-beda, ada yang menyatakan sudah baik, dan ada juga yang menyatakan masih perlu untuk diperbaiki. Adapun tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Menurut pendapat yang disampaikan oleh Ananda, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Dengan membaca keluhan dari mahasiswa di group whatsapp seharusnya pihak admin SIPENASAKTI langsung mengatasinya di aplikasi SIPENASAKTI

Sementara itu, pendapat yang disampaikan oleh Nurhidayah, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Informasi tentang keluhan mahasiswa seharusnya sudah dapat dipahami dan dilihat oleh admin dari group whatsapp. Namun pada kenyataannya admin SIPENASAKTI tidak pernah melakukan evaluasi terkait dengan berbagai keluhan mahasiswa.

Selanjutnya pendapat yang disampaikan oleh Wiyasih, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Seharusnya admin SIPENASAKTI harus memahami masalah mahasiswa dan berusaha untuk memperbaiki system pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian.

Pendapat lainnya disampaikan oleh Rahayu, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Adanya group whatsapp seharusnya mempermudah pihak admin untuk mengetahui masaah dan melakukan perbaikan aplikasi SIPENASAKTI.

Berdasarkan pada pemaparan hasil wawancara dengan pengguna SIPENASAKTI, maka dapat dilihat bahwa tidak ada usaha dari pihak DPMPSTSP maupun dari admin SIPENASAKTI untuk mengatasi berbagai keluhan yang sering dihadapi oleh mahasiswa. Hal ini dapat dilihat dari seringnya pengaduan tentang hal yang sama disampaikan oleh mahasiswa di group whatsapp. Berbagai masalah yang sering disampaikan oleh pengguna SIPENASAKTI adalah terkait

dengan kesulitan login, kesulitan mencetak surat yang sudah diterbitkan, kesulitan untuk upload dokumen persyaratan dan lain sebagainya.

Pernyataan mahasiswa terkait dengan penggunaan SIPENASAKTI mendapat sanggahan dari pihak admin SIPENASAKTI, adapun tanggapan dari admin SIPENASAKTI adalah sebagai berikut:

Menurut Panca. (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:
Saya kira kami sudah berusaha memperbaiki setiap permasalahan yang disampaikan oleh mahasiswa. Namun tidak semua permasalahan bisa diperbaiki. Kalau itu masalah yang terjadi akibat kesalahan dari mahasiswa, misalnya salah input data, atau salah pilih jenis surat, maka kita tidak bisa menyalahkan system.

Sementara itu, Rahayu, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Kalau persoalan pelayanan yang bersumber dari system pasti kita akan perbaiki secepatnya. Namun kalau permasalahan datang dari mahasiswa, itu kita akan bantu menyelesaikannya dengan cepat juga tanpa merubah system. Selain itu kalau masalah login, pencetakan surat, semuanya itu berasal dari jenis browser yang digunakan, karena SIPENASAKTI hanya bisa diakses dari browser dan search engine tertentu. Jadi mohon kerja sama dari mahasiswa juga untuk penggunaan browser yang umum saja, seperti google chrome atau firefox.

Berdasarkan pada pemaparan dari pihak admin SIPENASAKTI, maka admin bukan tidak mau memperbaiki masalah yang dihadapi oleh mahasiswa, namun terkadang masalah-masalah yang disampaikan oleh mahasiswa tersebut berasal dari mahasiswa itu sendiri. Akibatnya admin SIPENASAKTI tidak mesti mengubah *website*, namun kalau permasalahan tersebut datang dari system, maka admin akan berusaha untuk memperbaiki system *website* sesuai dengan rekomendasi dan kebutuhan mahasiswa. Namun admin SIPENASAKTI menyatakan akan siap membantu mahasiswa, untuk mengatasi kesalahan yang

disebabkan mahasiswa, seperti salah input data, salah lokasi penelitian, salah judul dan lain sebagainya, maka admin SIPENASAKTI akan bantu untuk memperbaiki sesuai dengan kebutuhan dan diterbitkan kembali.

Dimensi E-S-QUAL menurut Parasuraman et. al. (2005) antara lain adalah Kompensasi (*Compensation*), yaitu Kemampuan perusahaan penyedia pelayanan elektronik dalam memberikan kompensasi/ganti rugi saat pelanggan mengalami masalah atau merasa dirugikan atas pelayanan yang diterima.

7. *Contact*

Contact, adalah tersedianya bantuan melalui telepon atau perwakilan *online*. Untuk menilai *Contact*, maka ini dapat dilihat dari Tersedianya *Contact* person yang memberikan kemudahan mahasiswa untuk mengakses *Contact* person. Ketersediaan kontak pengaduan layanan pengaduan sangat penting untuk mempermudah mahasiswa dalam pengurusan surat rekomendasi penelitian melalui aplikasi SIPENASAKTI. Kontak pengaduan layanan ini bertugas untuk memberikan arahan kepada mahasiswa yang kurang mengerti tentang tata cara pengurusan surat rekomendasi penelitian melalui SIPENASAKTI. Untuk mengetahui tanggapan mahasiswa terkait dengan keberadaan kotak layanan pengaduan tersebut dapat dilihat dari pertanyaan berikut ini:

Bagaimanakah pendapat saudara tentang kontak layanan pengaduan yang disediakan oleh DPMPTSP untuk membantu menyelesaikan masalah pengurusan surat rekomendasi penelitian yang dialami oleh mahasiswa?

Berdasarkan pada pertanyaan terkait dengan keberadaan kotak layanan pengaduan, maka tanggapan mahasiswa berbeda-beda. Adapun tanggapan responden adalah sebagai berikut:

Menurut pendapat Ananda, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Saya rasa admin SIPENASAKTI sudah membuat Contact person yang mudah diakses di website. Namun seharusnya bukan group whatsapp melainkan personal whatsapp untuk mengadakan persoalan kepada pihak SIPENASAKTI.

Sementara itu, Dinda, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Contact person artinya itu kontak secara pribadi, jadi bukan group whatsapp, karena di group whatsapp privasi kita tidak ada.

Pendapat yang disampaikan oleh Nurfensia, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Seharusnya disediakan Contact person, baik itu yang ada di aplikasi SIPENASAKTI maupun menggunakan nomor telp atau whatsapp.

Selanjutnya pendapat yang disampaikan oleh Wiyasih, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Sediakan kotak menyampaikan keluhan langsung di aplikasi SIPENASAKTI, atau nomor telp yang bisa dihubungi secara personal.

Sementara itu, menurut Yulianti, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Pihak admin seharusnya menyediakan berbagai sarana komunikasi dengan mahasiswa, bukan hanya pada group whatsapp saja.

Berdasarkan pada pemaparan dari mahasiswa terkait dengan ketersediaan kontak person, maka dapat dilihat bahwa mahasiswa kurang suka ketika permasalahan disampaikan secara umum melalui group whatsapp. Mahasiswa lebih menginginkan permasalahan pelayanan dapat disampaikan langsung kepada admin melalui berbagai sarana komunikasi, seperti Whatsapp, telp, maupun

sarana lainnya. Namun pendapat mahasiswa ini tidak sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh admin SIPENASAKTI. Adapun tanggapan dari admin SIPENASAKTI, adalah sebagai berikut:

Menurut Panca. (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:
Saya kira dengan menyampakan keluhan di group whatsapp, maka pengguna lain bisa dengan mudah melihat keluhan dan solusi dari maslaah pelayanan, sehingga keluhan-keluhan yang sama bisa diantisipasi langsung oleh mahasiswa.

Sementara itu, Rahayu, (Wawancara Via google form, 2021) menyatakan bahwa:

Penggunaan whatsapp ini kan pasti ada sisi positif dan negatifnya, positifnya mahasiswa bisa mengetahui berbagai keluhan yang dihadapi mahasiswa dan solusinya dari admin SIPENASAKTI. Jadi kita tidak perlu untuk menjelaskan keluhan yang sama kepada mahasiswa. Di sisi lain, memang informasi pribadi dari mahasiswa dapat dengan mudah dilihat oleh pengguna lainnya. Jadi kita ambil sisi positifnya saja.

Berdasarkan pada pemaparan hasil wawancara dengan pihak amin SIPENASAKTI, maka dapat dilihat tujuan dari penggunaan group whatsapp ini agar dapat menjadi panduan bagi mahasiswa lainnya untuk mengatasi keluhan-keluhan yang sama. Namun memang di sisi lain, data mahasiswa bisa dikases dengan mudah oleh mahasiswa atau orang lain yang tergabung dalam group whatsapp pengguna SIPENASAKTI.

Dimensi E-S-QUAL menurut Parasuraman et. al. (2005) antara lain adalah Kontak (*Contact*) Ketersediaan komunikasi untuk bantuan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan melalui telepon atau lainnya. Pada umumnya pelanggan membutuhkan bantuan saat mengalami masalah dalam penggunaan pelayanan elektronik. *Contact* atau kontak: Berkaitan dengan bagaimana sebuah web dapat

menyediakan fitur layanan yang memberikan kesempatan kepada user (pengguna) untuk berinteraksi dengan pengguna lain. Komunikasi dua arah ini mempermudah pengguna untuk mencari informasi, membuat keputusan membeli, dan memberi feedback atau masukan kepada *website*.

4.3. Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Berdasarkan pada penelusuran dan hasil wawancara dengan mahasiswa dan juga pihak admin SIPENASAKTI, maka dapat dilihat beberapa permasalahan yang sering dihadapi dalam pelayanan surat rekomendasi penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Efisiensi (*Efficiency*), Tujuan SIPENASAKTI ini adalah untuk mempermudah dan mempercepat pengurusan surat rekomendasi penelitian, namun permasalahan ketiadaan buku panduan dalam penggunaan aplikasi SIPENASAKTI sering kali menghambat penggunaan SIPENASAKTI oleh mahasiswa. Selain itu, website ini juga sering down pada saat tertentu dan tidak bisa digunakan pada semua browser dan search engine.
2. Pemenuhan Kebutuhan (*Fulfillment*), aplikasi SIPENASAKTI belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan mahasiswa, karena keterbatasan informasi penggunaan. Sehingga mahasiswa merasa kesulitan untuk menggunakan SIPENASAKTI.
3. Reliabilitas (*Reliability*), Seringnya masalah yang terjadi, seperti kesulitan mengunjungi SIPENASAKTI, kesulitan login, dan tidak bisa diakses dari berbagai browser dan search engine menjadi mahasiswa

masih kurang percaya dengan pelayanan yang dilakukan melalui SIPENASAKTI.

4. *Privasi (Privacy)*, Penggunaan NIM/NPM untuk login tanpa ada nomor telp dan email mahasiswa, menjadi mudah diakses oleh orang lain, sehingga tidak ada perlindungan terhadap data-data mahasiswa yang ada di dalam akun SIPENASAKTI.
5. *Responsiveness* atau tanggapan, keterbatasan jumlah pegawai menjadikan daya tanggap dari admin terhadap pengurusan dan permasalahan yang dihadapi mahasiswa menjadi kurang optimal, dan sering terlambat. Khususnya pada waktu-waktu tertentu saat mahasiswa yang mengurus surat rekomendasi penelitian mengalami peningkatan. Misalnya pada saat menjelang wisuda dan bayar SPP.
6. *Compensation* atau kompensasi, tidak adanya upaya perbaikan dari SIPENASAKTI untuk mengatasi permasalahan dari mahasiswa yang mengurus surat rekomendasi penelitian.
7. *Contact*, penggunaan group whatsapp ini agar dapat menjadi panduan bagi mahasiswa lainnya untuk mengatasi keluhan-keluhan yang sama. Namun memang di sisi lain, data mahasiswa bisa diakses dengan mudah oleh mahasiswa atau orang lain yang tergabung dalam group whatsapp pengguna SIPENASAKTI.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Setelah menguraikan pembahasan tentang Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil penelitian, menunjukkan pelayanan pembuatan surat rekomendasi penelitian yang dilaksanakan oleh DPMPTSP melalui aplikasi SIPENASAKTI masih kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari berbagai masalah yang disampaikan oleh mahasiswa terkait indikator penelitian, seperti: akses yang kurang baik, ketersediaan informasi yang kurang, keamanan data mahasiswa yang kurang terjaga, kurangnya contact person bagi mahasiswa untuk menyampaikan keluhan. .
2. Hasil penelitian, menunjukkan faktor-faktor yang dapat menghambat Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau adalah seabgai berikut:
 - a. Ketidaan buku panduan dalam penggunaan website SIPENASAKTI, dan wesite ini juga sering down pada saat tertentu dan tidak bisa digunakan pada semua browser dan search engine.
 - b. Tidak ada perlindungan terhadap data-data mahasiswa yang ada di dalam akun SIPENASAKTI.
 - c. Keterbatasan jumlah pegawai menjadikan daya tanggap dari admin terhadap pengurusan dan permasalahan yang dihadapi mahasiswa menjadi kurang optimal, dan sering terlambat.

- d. Tidak adanya upaya perbaikan dari SIPENASAKTI untuk mengatasi permasalahan dari mahasiswa yang mengurus surat rekomendasi penelitian.
- e. TIDAK adanya alternative media pengaduan bagi mahasiswa untuk menyampaikan keluhan.

5.2. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan rekapitulasi tanggapan responden terhadap Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau maka dapat disarankan beberapa hal berikut ini:

1. Perbaiki website SIPENASAKTI, seperti dengan melengkapi website dengan buku panduan penggunaan, halaman yang khusus untuk melayani keluhan mahasiswa, serta tampilan website SIPENASAKTI yang mudah dioperasikan.
2. Dalam hal menunjang system, maka dibutuhkan pegawai yang professional dan terampil. Oleh karena itu, dibutuhkan langkah-langkah sebagai berikut:
 - a. Tingkatkan kemampuan pegawai dalam bekerja. Hal ini dapat dilakukan dengan mengikutsertakan pegawai pada berbagai pelatihan.
 - b. Tingkatkan keterampilan kerja pegawai. Hal ini dapat dilakukan dengan mengikutsertakan pegawai dalam kegiatan seminar atau kegiatan pelatihan.
 - c. Tingkatkan disiplin kerja pegawai. Hal utama yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kedisiplinan adalah dengan menerapkan peraturan instansi secara baik, serta memberikan sanksi kepada pegawai yang kurang disiplin.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Ahmad, A, R, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Anggara, S., & Sumantri, I. 2016. *Admnistrasi Pembangunan Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia,
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Edward Sallis 2012, *Total Quality Management in Education Manajemen Mutu Pendidikan*, Jogyakarta: IRCiSoD.
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardjosoedarmo, S. 2004. *Bacaan terpilih tentang total quality management*. Yogyakarta: PT. Andi.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETHA.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Indrajit, dkk. 2011. *Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, Richardus Eko. 2011. *Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan System Pelayanan Public Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta:Penerbit Andi Offset
- Irawan, Handi, 2010. *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Cetakan pertama: PT Gramedia: Jakarta
- Ismail Mohammad. 2003, *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi*. Jakarta: Bappenas.
- J. P. Gant, 2008, *Electronic Government for Developing Countries* Jenewa : ITU,

- Kamus Besar Bahasa Indonesia.2007, Cetakan ke delapan Belas Edisi IV. Jakarta : Gramedia Pustaka
- Kholipatun dan Isnaini Rodiyah, Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Di UPTD Dinas Pendidikan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo. JKMP (ISSN. 2338-445X), Vol. 2, No. 2, September 2014, 103-220
- Kotler, Amstrong, 2009, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, edisi 12 jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Margono, S., 2010, *Metode Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta,
- Moenir, 2010,*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara,
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad. Press.
- Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda karya.
- Napitupulu, Paimin 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Nasution, M.Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality. Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Pearson, M. L. and Schell, G. 2012 *E-commerce Business Technology and Society. 4th edn*. New Jersey: PrenticeHall, Inc.
- Rahardjo, Adisasmita. 2011. *Manajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Ratminto, dkk, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Belajar,
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rianto, Budi dkk. 2012. *Polri dan Aplikasi E-Government dalam pelayanan Publik*. Surabaya. Putra Media Nusantara
- Saefullah. 2008, *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. Bandung: API Unpad.

- Salam D, S. 2012. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*, Jakarta: Djambatan,
- Sianipar. 2012. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Jakarta:Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Sinambela, L, P 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bandung: Bumi Aksara,
 _____. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi, 2012, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* Bandung:PT. Refika Aditama.
- Suwarno, Y.2008. *Inovasi di Sektor Publik*.STIA-LAN.Jakarta.
- Tatik Suryani., 2013., *Perilaku Konsumen di Era Internet*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. 2018. *Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: UMJ PRESS.
- The World Bank, 2011. *New-Economy Sector Study, Electronic Government and Governance: Lesson for Argentina*.
- Tjiptono. Fandy, 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Edisi. Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra, 2011, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*, Yogyakarta Penerbit Andi.
- _____, 2012,*Pemasaran Strategik*. Yogyakarta:ANDI,
- Turban, E. David King. Jae Lee. Ting-Peng.And Decorrah C. Turban 2018. *Electronic commerce. Managerial perspective Global*. Edition (6 edistion). New Jersey: Pearson.
- Vincent Gaspersz, 2001, *Total Quality Manajemen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Wijaya, Tony, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Penerbit Indeks,
- Yuri dan Rahmat. 2013. *Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri*. Jakarta: PT Indeks.
- Zeithaml, V. A. & Parasuraman, A. & Malhotra 2002. *E-S-QUAL A Multiple-Item. Scale for Assessing Electronic Service Quality*. New York: Free Press.
- Zeithaml, V. et al 2009. *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. 5th edition. Mc. Grow Hill.

Jurnal-Jurnal

- Abid, F. M. M., & Purbawati, D. (2020). Pengaruh E-Security dan E-Service Quality Terhadap E-Repurchase Intention Dengan ESatisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen E-Commerce Lazada di Fisip Undip. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 93-100.
- Alhudri, Said dan Meyzi Hariyanto. 2015. Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang. *Jom FISIP*, Vol. 2, 3-4.
- Angga Dwi Saputra, Arif Budy Pratama, dan Eny Boedi Orbawati, 2019, Public Service Transformation (A Case Study of Online Single Submission at The Office of Investment and Integrated Services Magelang Municipality), *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik Volume 9 Number 1, January – June 2019*.
- Ari Sujipto, dkk 2019, Analisis Reformasi Layanan Publik Bidang Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar, *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik, Volume 5 No. 1, Juni 2019*
- Azmi, I. F., & Asmarianti. (2019). Studi Kebijakan E-Government Di Indonesia: Membangun E-Government Yang Berorientasi Pada Kualitas Layanan. Seminar Nasional Sistem Informasi Dan Teknik Informatika Sensitif 2019, 889–896.
- Buchari, R, A. 2016. Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Sosiohumaniora, Volume 18 No. 3 Nopember 2016 : 235 – 239*.

- Flavia' n, C. and M. Guinali' u. 2006. Consumer Trust, Perceived Security and Privacy Policy Three Basic Elements of Loyalty to a Web Site. *Industrial Management & Data Systems*. 106 (5). 601-620
- Gina Sofia Rahman, dkk, 2019, Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik Vol. 2 No. 2*.
- Juliarso, A. 2019. Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi Volume 10, Nomor 1, Januari 2019*
- Kartika Setianingrum, H. I Nyoman Sumaryadi, dan Ella Wargadinata. 2020, Penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota bandung provinsi jawa barat. *Visioner Vol. 12 \ No.4\ Desember 2020: 843-854*
- Mai Puspadya Bilyastuti, 2019, Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kabupaten Ponorogo Dengan Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu). *Jurnal REFORMASI Volume 9 Nomor 1 (2019)*
- Marliani, L, 2018, Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Dinamika Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Vol 5, No 4 (2018)*
- Maysara dan Hasim As'ari. 2021. Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. | *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik |Volume 3 | Nomor 3| Tahun 2021 | (Hal. 215-226)*
- Muhammad Ihsan, 2020, Sistem E-Antre Dalam Pelayanan Publik Serta Relevansinya Dalam Pencegahan Korupsi (Studi Pada DISDUKCAPIL Kota Banda Aceh), *INTEGRITAS: JurnalAntikorupsi, 6 (2) 327-340*
- Nugraha, J, T. 2018. E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media Volume 2, Nomor 1, April 2018: 32-42*
- Obeng, Yunus Jackson. 2011, Penggunaan Media Internet dalam Pengawasan Masyarakat terhadap Praktek Birokrasi di Kota Kupang (Studi terhadap Penerapan Electronic Government melalui Website Kota Kupang.go.id pada tahun 2005). *Jurnal Administrasi Pemerintah Daerah*

- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-Govqual: A Multiple-Item Scale For Assessing E-Government Service Quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra. (2002). Service quality deliver through web site: a critical review of extant knowledge. *Journal of Academy of Marketing Science*, 30 (4), 362-375
- Pratiwi, Y, 2018. Implementasi E-Service pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Pendidikan Studi tentang Program Penerimaan Siswa Baru (PSB) Real Time Online Dinas Pendidikan Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.1.
- Roca, JC., JJ. Garci' a and JJ. de la Vega. 2009. The Importance of Perceived Trust, Security and Privacy in Online Trading Systems. *Information Management & Computer Security*. 17 (2). 96-113
- Rowley, J. (2006). An analysis of the e-service literature: towards a research agenda. *Internet Research*, 16 (3), 339- 359.
- Saha, Parmita, dan Y. Zhao, 2005. Relationship Between online service Quality and Customer Satisfaction: A study in Internet Banking. Lulea University of Technology.
- Suleman Sukur dan , Rahmat Abd Fatah, 2021, Optimalisasi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate, *Olaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, April 2021, Volume 7, Nomor 1.
- Vina Savinatunazah (2019) Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis,
- Wasiah Sufi, dan Prihatin, 2021. Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau. *Jurnal Niara Vol. 14, No. 1 Mei 2021, Hal. 218-227*
- Wicaksono, B.L., Susanto, A., Winarno, W.W. (2012). Evaluasi Kualitas Layanan Website PUSDIKLAT BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan Importance Perfomance Analysis. *Media Ekonomi & Teknologi Informasi*, 19 (1), 21-34.

Yana Suharyana, 2017, Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Banten. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah | Volume 1 Nomor 1 Juni 2017 | 45– 58*

Wu, S. J. (2014). Relationship between consumer characteristics attitude toward online shopping. *Marketing Intelligence & Planning*, 21(1), 37-44.

Peraturan Perundang-Undangan

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government,

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,

Peraturan Presesiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017. Tentang. Inovasi Daerah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Pemerintah Nomor 92 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

peraturan pemerintah Nomor 96 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Repormasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Kriteria Dan Ukuran Keberhasilan Reformasi Birokrasi

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Repormasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Gubernur Riau Nomor 80 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal

Dokumentasi

Afriani, W. 2021, Wawancara Via Whatsapp, Mahasiswi Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ananda, T, 2021, Wawancara Via Whatsapp, Mahasiswi Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ayuni, A. Wawancara Via Whatsapp, Mahasiswi Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dinda, T, 2021, Wawancara Via Whatsapp, Mahasiswi Kedokteran Universitas Abdurrab Pekanbaru, 12 November 2021.

Nurhidayah, R. 2021. Wawancara Via Whatsapp, Mahasiswi Rekam Medis, Stikes Hangtuh Pekanbaru.

Panca. N. 2021. Wawancara Via Whatsapp, Mahasiswi Ilmu Pemerintahan Universitas Riau.

Rahayu, N, R. 2021. Wawancara Via Whatsapp, Mahasiswi Ilmu Pemerintahan Universitas Riau.

Restinia, W, I, 2021. Wawancara Via Whatsapp, Pegawai dan Admin SIPENASAKTI DPMPSTSP Provinsi Riau.

Nurfensia, 2021, Wawancara Via Whatsapp, Mahasiswi Ilmu Hukum, Universitas Lancang Kuning.

Wiyasih, V. 2021, Wawancara Via Whatsapp, Mahasiswi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Yilla, N, R, 2021, Wawancara Via Whatsapp, Mahasiswi D3 Keperawatan, Poltekes Kemenkes Riau.

Yulianti. S, Wawancara Via Whatsapp, Mahasiswi, FKIP, Universitas Islam Riau.