

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi yang semakin *massive* secara bersamaan berdampak ke kehidupan masyarakat. Masyarakat dituntut beraktivitas bersamaan dengan penggunaan teknologi yang menyediakan berbagai fasilitas kemudahan dan kecepatan aksesibilitas tanpa mengenal ruang dan waktu pada yang akhirnya memunculkan tingkat persaingan yang ketat diberbagai aspek masyarakat termasuk pemerintah.

Dari waktu ke waktu pemerintah telah mengeluarkan kebijakan terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap lembaga publik dalam rangka memenuhi hak setiap masyarakat. Pada tingkat Pemerintah Daerah khususnya Pemerintah Provinsi Jambi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Jl. H. Zainir Haviz, Komplek Perkantoran Walikota, Kecamatan Kota Baru, Kota Jambi penerapan *One Single Submission (OSS)* bertujuan untuk meningkatkan perekonomian APBD Provinsi Jambi dan menciptakan iklim perizinan yang akuntabel dan transparansi[1].

One Single Submission (OSS) merupakan bentuk inovasi pelayanan publik dibidang perizinan dengan mengadopsi teknologi informasi di bidang pelayanan perizinan. Pelayanan OSS tersebut bertujuan agar mekanisme perizinan yang diselenggarakan oleh pemerintah dapat dilakukan secara efektif, efisien dan

untuk menghindari terjadinya praktek korupsi yang terjadi dilingkungan pemerintah[1].

Namun masih banyak persoalan dan masalah yang dihadapi dalam penerapan izin *Online Single Submission (OSS)* khususnya aplikasi berbasis mobile, aplikasi yang sering *error* dan sering *force close* ketika pendaftaran dan *login* aplikasi, usaha yang telah di perbarui tidak muncul di menu perubahan data usaha, kode verifikasi yang tidak terkirim ke pelaku usaha, dan nomor KBLI yang tidak dapat diperbarui jika terdapat kesalahan input.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mengangkatnya menjadi sebuah penelitian yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS)* DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*”**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Bedasarkan latar belakang yang ada, maka dirumuskan permasalahan yang akan diteliti, yaitu :

1. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Jambi dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.
2. Variabel *End User Computing Satisfaction (EUCS)* manakah yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *Online*

Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi.

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan dan adanya keterbatasan waktu dan kemampuan, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada aplikasi *Online Single Submission (OSS)* berbasis *mobile* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi.
2. Penelitian ini menggunakan analisis 5 variabel pada metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yaitu : *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, Timelines* dan Kepuasan Pengguna.
3. Pengumpulan data menggunakan kuisioner melalui *google form* dan penelitian ini untuk wilayah Kota Jambi
4. Teknik pengolahan data menggunakan *SmartPLS*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi.

2. Untuk mengetahui variabel *End User Computing Satisfaction (EUCS)* mana yang paling dominan dalam kepuasan pengguna dari aplikasi *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi pihak aplikasi *Online Single Submission (OSS)*, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas penggunaan serta kepuasan pengguna aplikasi *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi.
2. Bagi penulis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai penambah wawasan dan pengetahuan, khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini.
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian sejenis.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dalam memahami penulisan laporan penelitian ini, maka penulis menyajikan sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membuat tentang konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian.

Pembahasan pada bagian ini difokuskan pada literatur-literatur yang membahas konsep teoritis yang relevan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang penelitian berupa metode pengumpulan data, metode analisis data, tahap analisis data, tahap pengelolaan data serta alat dan bahan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam bab ini berisi analisis kualitas aplikasi dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini terdiri atas penjelasan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang nantinya dapat memberikan gambaran terhadap aplikasi *Online Single Submission (OSS)*.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari pembahasan bab-bab yang telah disajikan serta saran yang berguna bagi perkembangan dengan hasil penelitian tersebut.