

# **TESIS**

**DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK : STUDI  
FENOMENOLOGI TENTANG MAKNA TEKNOLOGI  
INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
LAYANAN PUBLIK**

***DIGITALIZATION OF PUBLIC SERVICE: A  
PHENOMENOLOGICAL STUDY OF THE MEANING OF  
INFORMATION TECHNOLOGY IN INCREASING THE  
QUALITY OF PUBLIC SERVICES***

**RESKI WARDANI  
A062211024**



**PROGRAM MAGISTER AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

# TESIS

## **DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK : STUDI FENOMENOLOGI TENTANG MAKNA TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK**

### ***DIGITALIZATION OF PUBLIC SERVICE: A PHENOMENOLOGICAL STUDY OF THE MEANING OF INFORMATION TECHNOLOGY IN INCREASING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES***

sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister

disusun dan diajukan oleh

**RESKI WARDANI  
A062211024**



Kepada

**PROGRAM MAGISTER AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

## LEMBAR PENGESAHAN TESIS

### DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK : STUDI FENOMENOLOGI TENTANG MAKNA TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK

Disusun dan diajukan oleh

**RESKI WARDANI**  
**A062211024**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Magister **Akuntansi** Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin  
Pada tanggal 05 Juni 2023  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Prof. Dr. Syarifuddin, SE., Ak., M.Soc., Sc., CA.  
NIP. 196302101990021001



Dr. Aini Indrijawati, SE., M.Si., CA.  
NIP. 196811251994122002

Ketua Program Studi  
Magister Akuntansi



Dr. Aini Indrijawati, SE., M.Si., CA.  
NIP. 196811251994122002

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin



Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si.  
NIP. 196402051988101001

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Reski Wardani  
NIM : A062211024  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi  
Jenjang : Magister (S2)

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tesis yang berjudul:

### **DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK : STUDI FENOMENOLOGI TENTANG MAKNA TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK**

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan/ditulis/diterbitkan sebelumnya, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata didalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 06 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



**RESKI WARDANI**

## PRAKATA



Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini. Tesis ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Magister Akuntansi pada Program Magister Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya tesis ini. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada Bapak Prof. Dr. Syarifuddin, SE., Ak., M.Soc.,CA. dan ibu Dr. Aini Indrijawati, SE., Ak., M.Si., CA. sebagai tim penasihat atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi, dan memberi bantuan literatur, serta diskusi-diskusi yang telah dilakukan. Ucapan terima kasih kepada Ibu Prof. Dr. Kartini, SE.,Ak.,M.Si.,CA. ibu Dr. Andi Kusumawati, SE.,Ak.,M.Si.,CA. dan bapak Dr.Asri Usman, SE., Ak., M.Si., CA. sebagai tim penguji yang telah memberikan motivasi dan saran-saran dalam penyelesaian tesis ini.

Ucapan terima kasih juga peneliti tujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang yang telah menerima saya untuk melakukan penelitian. Tak lupa ucapan terima kasih juga kepada para informan dalam penelitian ini yang telah bersedia meluangkan waktu tenaga dan pikiran untuk penyelesaian tesis ini.

Ucapan terima kasih juga peneliti tujukan kepada Pusat Layanan Pembiayaan Pendidikan Kemendikbudristek RI yang telah memberi kesempatan menjadi *Awardee* Beasiswa Unggulan Program Masyarakat Berprestasi Jenjang S2. Semoga pada jenjang berikutnya masih diberi kesempatan untuk bergabung menjadi *Awardee*. Tak lupa ucapan terima kasih juga kepada rekan-rekan

mahasiswa magister kelas B prodi akuntansi angkatan 2021. Semoga bantuan yang diberikan oleh semua pihak mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Terakhir, ucapan terima kasih kepada Ayah tercinta Muh.Saad dan Ibu Hj.Sakka serta saudaraku terima kasih atas kasih sayang, doa dan dukunganta' sehingga akhirnya tesis ini dapat terselesaikan. Semoga semua pihak mendapat kebaikan dari-Nya sehingga tesis ini terselesaikan dengan baik.

Tesis ini masih jauh dari sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam tesis ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan tesis ini.

Makassar, 14 April 2023

**Penulis**

## ABSTRAK

RESKI WARDANI. *Digitalisasi Pelayanan Publik : Studi Fenomenologi Tentang Makna Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik* (dibimbing oleh Syarifuddin dan Aini Indrijawati)

Penelitian ini bertujuan mengetahui makna teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Jenis penelitian bersifat kualitatif dengan menggunakan pendekatan fenomenologi untuk memahami fenomena secara komprehensif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap informan yang mengurus perizinan. Data fenomenologi dianalisis berdasarkan pemikiran Edmund Husserl, yaitu *epoche*, *noema*, *noesis*, *intentional analysis*, dan *eidetic reduction*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat empat makna teknologi informasi. Pertama, Teknologi informasi adalah alat untuk memperoleh dan menyebarkan informasi secara cepat. Teknologi informasi, seperti *smartphone* atau *handphone* sudah menjadi bagian dari hidup masyarakat yang memungkinkan untuk memperoleh informasi secara cepat. Perkembangan Teknologi telah banyak memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi karena informasi tersebut dapat diperoleh melalui *handphone* kapan pun dan dimana pun tanpa menunggu lagi. Kedua, teknologi informasi sebagai alat komunikasi dapat digunakan untuk menelpon orang-orang terdekat seperti keluarga dan menghubungkan yang jauh sehingga terasa dekat. Penggunaan teknologi informasi sebagai alat untuk berkomunikasi memberi kemudahan, yaitu masyarakat dapat melakukan komunikasi jarak jauh dengan mudah dan cepat. Ketiga, Teknologi informasi sebagai *lifestyle* dalam kehidupan sehari-hari. Secara luas dapat dimaknai bahwa perkembangan teknologi telah menjadikan teknologi sebagai gaya hidup, yaitu segala sesuatu telah menggunakan teknologi dan berdampingan dengan hidup masyarakat. Keempat, teknologi informasi sebagai barang berharga, yaitu teknologi dapat membuat kita dapat mengakses hal-hal yang sebelumnya tidak dapat diakses.

Kata kunci: digitalisasi, kualitas, pelayanan publik, teknologi informasi



## ABSTRACT

RESKI WARDANI. *Digitalization of Public Service: A Phenomenological Study of The Meaning of Information Technology in Increasing the Quality of Public Services* (supervised by Syarifuddin and Aini Indrijawati)

This study aims to determine the meaning of information technology in improving the quality of public services. This research is qualitative study by using a phenomenological approach to understand the phenomenon comprehensively. Data collection techniques used in-depth interview techniques and direct observation of informants who took care of permits. The phenomenological data analysis technique were based on Edmund Husserl's ideas, i. e. Epoche, Noema, Noesis, Intentional Analysis, and Eidetic Reduction. The results of the study show that there are four meanings of information technology. First, information technology is a tool to obtain and disseminate information quickly. Information technology such as smartphones or cell phones have become part of people's lives that make it possible to obtain information quickly. Technological developments have made it easier for people to obtain information because this information can be obtained from mobile phones anytime and anywhere without waiting. Second, information technology functions as a communication tool. Information technology is like a communication tool that is used to call the closest people such as family, connect those who are far away so that it feels close to communication. The use of information technology as a tool of communication provides convenience. Communities can communicate long distances easily and quickly. Third, information technology is a lifestyle in everyday life. Broadly speaking, it can be interpreted that technological developments have made technology itself a lifestyle where everything uses technology and coexists with people's lives. Lastly, information technology is a valuable item. This means that technology can make us access things that we previously could not access.

Keywords: digitalization, quality, public service, information technology





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ivi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Fenomena Digitalisasi .....	9
2.2 Perilaku atas Penerimaan Digitalisasi .....	13
2.3 Penerimaan Digitalisasi Oleh Masyarakat .....	21
2.3.1 Perubahan Sosial dalam Masyarakat .....	23
2.3.2 <i>Clash of Civilization</i> : Sebuah benturan budaya .....	25
2.4 Digitalisasi Pelayanan Publik .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
3.1 Fenomenologi .....	34
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.2.1 Prosedur Pengumpulan Data .....	36
3.2.2 Informan dan Kehadiran Peneliti .....	37
3.2.3 Fokus Objek Penelitian dan Setting lokasi .....	39
3.3 Teknik Analisis Data .....	40
3.4 Pengecekan Validitas Temuan .....	42
<b>BAB IV KABUPATEN PINRANG SEBAGAI PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK</b> .....	<b>51</b>
4.1 Selayang Pandang Kabupaten Pinrang .....	45
4.2 Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan Publik DPMPTSP .....	49
<b>BAB V PENERIMAAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA MASYARAKAT</b> .....	<b>53</b>
5.1 Penggunaan Teknologi Informasi .....	53
5.2 Perubahan sebelum dan setelah adanya Teknologi Informasi .....	55
5.3 Motif Penggunaan Teknologi Informasi .....	57
5.4 Dampak Penggunaan Teknologi Informasi .....	58
5.5 Kendala dalam Penggunaan Teknologi Informasi .....	60
<b>BAB VI KURANGNYA PEMAHAMAN MASYARAKAT ATAS PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI</b> .....	<b>62</b>
6.1 Perilaku Masyarakat dalam Menggunakan Sistem Informasi .....	62

6.2	Kurangnya Pemahaman : Penggunaan Sistem Informasi .....	66
<b>BAB VII PERSEPSI MASYARAKAT ATAS PENGGUNAAN SISTEM</b>		
<b>INFORMASI .....</b>		<b>69</b>
7.1	Persepsi Kegunaan .....	69
7.2	Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem Informasi .....	70
<b>BAB VIII MENGUNGKAP MAKNA TEKNOLOGI INFORMASI .....</b>		<b>73</b>
8.1	Alat untuk memperoleh dan menyebarkan informasi secara cepat. ....	73
8.2	Sebagai alat komunikasi .....	74
8.3	Teknologi informasi sebagai <i>lifestyle</i> .....	74
8.4	Teknologi Informasi sebagai barang berharga .....	75
<b>BAB IX SIMPUL WACANA.....</b>		<b>79</b>
9.1	Kesimpulan .....	79
9.2	Keterbatasan Penelitian .....	80
9.3	Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>81</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Digitalisasi dalam keseharian manusia hampir tidak dapat dipisahkan. Saat ini, orang bekerja, sekolah, berbelanja, sampai memakai transportasi memerlukan akses internet selaku dasar penerapannya. Digitalisasi bermakna proses pemberian ataupun konsumsi sistem digital. Maksudnya, dalam tiap lini kehidupan tidak terlepas dari aspek digital. Seperti itu yang jadi fenomena warga Indonesia apalagi dunia dikala ini.

Pemanfaatan internet selaku akses dasar digital meyakinkan terdapatnya kemajuan multisektor. Kemajuan yang dialami sebagian besar masyarakat yakni kemudahan dalam layanan publik, penerapan tata kelola pekerjaan, apalagi kegiatan yang bersifat individual. Akselerasi digital sudah menggeser pola hidup warga dari tradisional ke arah modern- transformasional. Selaku contoh, di masa pandemi semacam saat ini, warga dapat mendaftar vaksinasi lewat bermacam kanal digital bersumber pada daerah regional. Dengan akses tersebut, penyebarluasan vaksin hendak lebih efisien di bermacam wilayah.

Penerapan tata kelola publik juga terus menjadi efisien serta efektif dengan mengadopsi sistem digital. Semacam pelayanan perizinan, perekaman KTP elektronik, pembukaan rekening bank, pembayaran pajak, serta lain- lain. Bermacam- macam tata cara digitalisasi itu berakibat positif terhadap kemampuan berinteraksi publik. Bila dulu publik hanya memahami *smartphone* selaku penghubung suara serta video, saat ini dapat pula buat rapat, membuat konten digital. Melalui aplikasi yang ada, warga leluasa merasakan manfaatnya.

Data yang diperoleh dari *Hootsuite we are social Indonesian digital report 2022* menunjukkan bahwa pengguna internet di Indonesia berjumlah 204,7 juta per Januari 2022, jumlah ini mengalami kenaikan sebesar 1% dibanding dengan tahun 2021 yang berjumlah 202,6 juta pengguna. Dari jumlah tersebut, ada beberapa alasan utama dalam penggunaan internet yaitu sebanyak 80,1 persen (%) menggunakan internet untuk menemukan informasi, 72,9 % untuk menemukan ide-ide baru dan inspirasi, sebanyak 68,2 % untuk berhubungan dengan teman dan keluarga, 63,4 % untuk mengisi waktu luang, 61,4 % untuk mengikuti berita dan kejadian terkini, dan sebanyak 58,8 persen (%) menggunakan internet untuk menonton video, tv, dan film.

Tidak dapat dipungkiri bahwa perkembangan teknologi informasi saat ini berkembang secara pesat. Perkembangan teknologi itu sendiri akan diikuti oleh perkembangan sistem informasi. Setiap organisasi atau perusahaan dalam melakukan kegiatan operasionalnya sangat membutuhkan sistem informasi dan teknologi informasi. Mengingat pentingnya penggunaan teknologi informasi mulai disadari oleh organisasi modern, terutama dalam era globalisasi mengharuskan perusahaan untuk semakin kompetitif dan berdaya saing, oleh karena itu menjadi penting untuk penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam lingkungan organisasi.

Pemanfaatan sistem teknologi informasi merupakan sarana penunjang atau pendorong bagi organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Pemanfaatan sistem teknologi informasi ini dapat dilakukannya secara efektif jika anggota dan karyawan dalam organisasi ataupun perusahaan dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik.

Pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya digunakan pada organisasi sektor bisnis, tetapi juga pada sektor publik. Salah satu instansi sektor publik yang memanfaatkan teknologi sistem informasi adalah Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pinrang. Tujuan dari pemanfaatan teknologi informasi adalah untuk meningkat kualitas kinerja terutama dalam pelayanan publik. Beberapa hal yang dapat dilakukan oleh penyelenggara layanan dalam meningkatkan layanannya adalah : 1) menyediakan informasi secara jelas mengenai standar pelayanan; 2) meningkatkan sistem penyelenggaraan pelayanan secara online; dan 3) adaptasi sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan (Bantun *et al.*, 2021).

Pelayan publik digital diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi siapa saja yang membutuhkan akses (Fitriasari, 2020; Liu, 2012; Riyanto *et al.*, 2018). Pelayanan publik digital ditandai dengan penggunaan media selain kertas atau yang sering disebut dengan *paperless*. Terknologi mempunyai peran penting agar pelayanan publik digital dapat berjalan sebagaimana mestinya. Sekarang ini hampir semua orang bisa menjalankan atau mengoperasikan sebuah *smartphone*, artinya kemudahan dapat dimiliki oleh setiap orang karena dapat mengakses informasi secara mudah melalui gawai yang dimiliki. Tantangan yang dihadapi dalam implementasi pelayanan publik digital harus dapat dihadapi dengan memiliki kompetensi manajerial dan kompetensi melayani. Kedua kompetensi tersebut apabila dikolaborasikan akan menciptakan kualitas layanan yang unggul. Kualitas layanan yang unggul tersebut dapat dicerminkan oleh kepuasan pengguna layanan dalam hal ini warga setempat (Laohasirichaikul *et al.*, 2011; Soelasih, 2015).

Pada zaman teknologi yang kian maju ini, pemerintah dituntut untuk melakukan inovasi dalam pemberian pelayanan kepada publik. Salah satu bentuk inovasi dapat dilakukan dalam pelaksanaan *E-Government*. Penerapannya, memanfaatkan teknologi dan perlu didukung oleh ketersediaan infrastruktur dan sumber daya manusia yang memadai. Saat ini teknologi digital untuk menunjang peningkatan kinerja serta kesejahteraan, menghemat biaya

dan konsumsi sumber daya, serta untuk terlibat lebih efektif dan aktif dengan warganya.

Untuk mendukung banyak tujuan pembangunan sarana dan prasarana perkotaan dan pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, pemerintah membutuhkan teknologi dalam menciptakan kota yang dikembangkan dan pada akhirnya menjadikan masyarakat sejahtera. Untuk itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pinrang berhasil merilis aplikasi dan *website* yaitu aplikasi Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan Berbasis *Online Single Obmission* (SIAP BOSS) yang bisa diunduh di *Play Store* dan *website* (<https://pmptsp.pinrangkab.go.id/>) yang didalamnya memberikan banyak fitur untuk bisa diakses oleh seluruh masyarakat. Aplikasi SIAP BOSS ini merupakan salah satu inovasi pelayanan publik dari DPMPTSP Kabupaten Pinrang yang lolos dalam kompetisi inovasi pelayanan publik tingkat provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2021.

Keberadaan *website* merupakan salah satu bentuk perwujudan pemerintahan berbasis elektronik (*E-Government*) dimana dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, membuka ruang bagi pemerintah pada level pemerintah pusat dan daerah untuk memanfaatkan teknologi dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan.

Dengan demikian, dengan adanya *E-Government* maka semua pelayanan masyarakat dapat dilaksanakan secara digital dengan memanfaatkan teknologi informasi. Kehadiran *E-government* dinilai dapat mewujudkan peningkatan transaksi pelayanan publik mengingat dalam penyelenggaraannya, interaksi antara pemerintah dan masyarakat tidak terbatas oleh waktu dan ruang, dan biaya yang disediakan pun terjangkau (Supriyanto, 2016).

Pemerintah Kabupaten Pinrang menyambut baik Instruksi tersebut dan melalui *website* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) Kabupaten Pinrang menampilkan bagaimana pemanfaatan teknologi mampu memberikan kemudahan bagi pemerintah dalam mewujudkan transparansi dan keterbukaan informasi kepada publik. Dengan adanya website dan aplikasi "SIAP BOSS", diharapkan hal itu akan membantu masyarakat dalam melakukan pengurusan perizinan tanpa harus datang langsung ke kantor.

Namun melihat fakta yang ada, masih banyak masyarakat yang datang ke kantor untuk mengurus perizinan dengan alasan dengan datang langsung ke kantor, tidak ada lagi hal yang dikhawatirkan, seperti data dan berkas sudah pasti masuk dalam daftar pengurusan perizinan. Jika masyarakat tetap datang ke kantor, maka yang dikhawatirkan adalah meningkatnya penyebaran Covid-19, hal ini tentu tidak sejalan dengan tujuan yang ingin dicapai oleh Pemerintah Daerah dari segi pemanfaatan teknologi informasi dengan adanya website dan aplikasi "SIAP BOSS", dimana sistem ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mendaftarkan perizinan baik usaha maupun non usaha secara efektif dan mengurangi antrian, menghemat waktu, serta mengurangi resiko penyebaran covid-19.

Oleh karena itu, penelitian ini bersifat kualitatif dengan menggunakan pendekatan fenomenologi yang meneliti tentang makna teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Yang dimana masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan teknologi informasi yang telah ada. Digitalisasi Pelayanan Publik dipilih sebagai topik dalam penelitian ini karena perkembangan teknologi yang sekarang ini terus mengalami kemajuan. Digitalisasi pelayanan publik yang berkaitan erat dengan pemerintahan berbasis elektronik (*E-Government*) membuat digitalisasi ini semakin gencar diterapkan dalam pemerintahan khususnya dalam hal pelayanan publik. Dengan adanya *E-Government* maka semua pelayanan masyarakat dapat dilaksanakan secara digital dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Sementara itu, pemilihan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pinrang sebagai lokasi penelitian dikarenakan lokasi tersebut merupakan tempat diselenggarakannya Mall Pelayanan Publik yang ada di Kabupaten Pinrang. Mall Pelayanan Publik menyediakan berbagai layanan untuk masyarakat dan DPMPTSP merupakan pemberi layanan terbanyak yaitu kurang lebih 300 jenis layanan yang diperuntukkan untuk masyarakat. DPMPTSP bukan hanya memberikan pelayanan secara langsung saja, tetapi juga memberikan pelayanan secara *online* yang bisa dikatakan telah menerapkan sistem digitalisasi, seperti hadirnya *website* dan aplikasi SIAP BOSS.

Penelitian yang dilakukan Agung Nurrahman *et al.* (2021) yang juga menggunakan pendekatan kualitatif meneliti tentang pemanfaatan *website* sebagai bentuk digitalisasi pelayanan di Kabupaten Garut, dimana fokus penelitian yaitu pada *website* Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut yang ditinjau dari tiga elemen digitalisasi pelayanan publik yaitu *support*, *capacity*, dan *value*, yang memberikan hasil bahwa Pemerintah Kabupaten Garut telah melakukan dan menerapkan tiga elemen sukses tersebut. Namun dalam fokus penelitian hanya terbatas pada *website* tanpa melibatkan masyarakat sebagai salah satu pengguna informasi yang disediakan di *website* (Nurrahman *et al.*, 2021).

Penelitian ini menggunakan pendekatan Fenomenologi karena peneliti mencoba untuk menginterpretasi makna digitalisasi bagi masyarakat, mencari tau bagaimana sebenarnya pandangan masyarakat terhadap digitalisasi yang diterapkan pada DPMPTSP Kabupaten Pinrang. Selain meneliti tentang makna digitalisasi bagi masyarakat, juga tentang bagaimana pemanfaatan *website* dan aplikasi SIAP BOSS dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat.



Berdasarkan hal tersebut diatas, judul penelitian ini adalah “Digitalisasi Pelayanan Publik: Studi Fenomenologi tentang Makna Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik”.

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka pertanyaan yang ingin dijawab dalam penelitian ini adalah apa makna teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas layanan publik dengan menggunakan pendekatan Fenomenologi.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari permasalahan di atas, dimana masih banyak masyarakat yang datang langsung ke DPMPTSP Kabupaten Pinrang untuk mengurus perizinan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui makna teknologi informasi dalam peningkatan kualitas layanan publik.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Harapan peneliti dalam penelitian ini adalah dapat memberikan manfaat bagi banyak kalangan dan memberikan beberapa kontribusi baik secara teori maupun praktis. Kegunaan secara teoritis maupun praktis yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini diharapkan:

1. Mampu menggali lebih dalam mengenai teori yang ada, seperti Teori Fenomenologi (*Phenomenology Theory*) bagi para akademisi khususnya para peneliti yang melakukan penelitian terkait dengan penelitian ini, bahkan diharapkan mampu melahirkan teori atau konsep baru sebagai pengembangan dari teori yang sudah ada yang menjadi acuan dalam penelitian ini.

2. Membantu DPMPTSP Kabupaten Pinrang untuk mengetahui kelemahan dari Aplikasi dan website yang menyebabkan masyarakat masih banyak yang datang langsung ke kantor untuk mengurus perizinan.
3. Membantu DPMPTSP Kabupaten Pinrang untuk mengetahui dan merespon dengan baik semua keluhan yang ada dari masyarakat terkait penggunaan Aplikasi Perizinan Berbasis *Online Sistem Submission* yang masih terdapat banyak masalah dalam mengurus perizinan.
4. Implikasi praktis dalam penelitian ini dapat bermanfaat untuk memberi kemudahan bagi masyarakat dalam pengurusan perizinan tanpa harus datang langsung dan mengantri ke DPMPTSP Kabupaten Pinrang.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Fenomena Digitalisasi

Fenomena digitalisasi ini sejatinya terjadi di hampir semua sektor kehidupan manusia, dari mulai sektor bisnis, urusan publik dan pemerintahan, pendidikan, kesehatan, sosial-politik, hingga dalam kehidupan domestik (keluarga).

Digitalisasi menjadi penting adanya karena temuan-temuan manusia tersebut pasti akan berdampak kepada perubahan dalam relasi-relasi sosial sebagaimana yang dikutip dari (unpar.ac.id)

“Relasi-relasi sosial menjadi berubah bagi mereka yang mau masuk di dalam era perkembangan terutama digitalisasi. Relasi yang dulu harus dilakukan secara langsung, *face to face*, era sekarang tidak perlu lagi. Dulu pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan dengan memakan waktu yang lama sekarang bisa dilakukan dengan waktu yang cepat”

Melihat dalam konteks kehidupan sosial, digitalisasi menimbulkan konsekuensi dan dampak yang besar, yaitu dari sisi positif maupun negatif. Proses sosial yang dimaksud adalah relasi sosial yang terinterupsi dengan adanya hasil perkembangan dari teknologi digital. Tidak hanya itu, upaya untuk mengembangkan diri dan komunitas dengan memanfaatkan teknologi digital semakin cepat sehingga orang bisa mengakses informasi digital yang dapat mengembangkan kapabilitas kemampuan dari individu tersebut. Dengan adanya perkembangan teknologi digital ini maka diharapkan masyarakat dapat menjadi lebih berkualitas dan perkembangan manusia menjadi lebih cepat.

Menurut World Economic Forum (2018), perkembangan teknologi digital dapat berkontribusi terhadap kemajuan masyarakat sebuah bangsa dengan melahirkan masyarakat digital (*digital society*). Dalam hal ini, teknologi dapat membawa manfaat dengan mendorong standar hidup yang lebih tinggi dan menyediakan kenyamanan hidup yang lebih baik bagi masyarakat. Akan tetapi,

teknologi digital juga memiliki efek negatif, terutama dampaknya terhadap pekerjaan, kesenjangan yang semakin besar, dan distribusi kekayaan dan informasi yang salah.

Setiawan (2017) menyebutkan dampak positif dan negatif dari perkembangan teknologi digital. Adapun dampak positif dari era digital antara lain:

1. Informasi yang dibutuhkan dapat lebih cepat dan lebih mudah dalam mengaksesnya.
2. Tumbuhnya inovasi dalam berbagai bidang yang berorientasi pada teknologi digital yang memudahkan proses dalam pekerjaan kita.
3. Munculnya media massa berbasis digital, khususnya media elektronik sebagai sumber pengetahuan dan informasi masyarakat.
4. Meningkatnya kualitas sumber daya manusia melalui pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.
5. Munculnya berbagai sumber belajar seperti perpustakaan online, media pembelajaran online, diskusi online yang dapat meningkatkan kualitas pendidikan.
6. Munculnya e-bisnis seperti toko online yang menyediakan berbagai barang kebutuhan dan memudahkan mendapatkannya.

Adapun dampak negatif dari digitalisasi yang harus diantisipasi antara lain:

1. Ancaman pelanggaran Hak Kekayaan Intelektual (HKI) karena akses data yang mudah dan menyebabkan orang plagiatis akan melakukan kecurangan.
2. Ancaman terjadinya pikiran pintas dimana anak-anak seperti terlatih untuk berpikir pendek dan kurang konsentrasi.

3. Ancaman penyalahgunaan pengetahuan untuk melakukan tindak pidana seperti menerobos sistem perbankan, dan lain-lain (menurunnya moralitas).
4. Tidak mengefektifkan teknologi informasi sebagai media atau sarana belajar, misalnya seperti selain men-download e-book, tetapi juga mencetaknya, tidak hanya mengunjungi perpustakaan digital, tetapi juga masih mengunjungi gedung perpustakaan, dan lain-lain.

Ada beberapa definisi digitalisasi. Dalam arti sempit, digitalisasi adalah integrasi teknologi digital ke dalam kehidupan sehari-hari dengan digitalisasi segala sesuatu yang dapat didigitalkan. Namun, dalam arti yang lebih luas, digitalisasi dipandang sebagai transformasi ekonomi dan sosial yang dipicu oleh adopsi besar-besaran teknologi digital untuk menghasilkan, memproses, berbagi, dan mentransaksikan informasi. Singkatnya, konsep ini masih berkembang, dan tidak ada konsensus, dalam perdebatan akademis atau kebijakan, apa yang harus dimasukkan dan apa yang tidak. Namun, dalam domain pelayanan publik, inisiatif *E-Government*, *e-health*, *e-procurement* dan sebagainya jelas merupakan bidang yang terkait dengan digitalisasi.

Digitalisasi adalah proses mengubah sesuatu yang berbentuk non digital menjadi digital (Heiskala *et al.*, 2016). Digitalisasi adalah proses membuat atau memperbaiki proses bisnis dengan menggunakan teknologi dan data digital. Istilah digitalisasi mengacu pada penggunaan teknologi dan data digital untuk meningkatkan bisnis, pendapatan, dan menciptakan budaya digital (Crawford *et al.*, 2020). Dalam praktiknya, data digital dijadikan sebagai pendukung utama untuk seluruh proses tersebut. Jika sudah ditahap digitalisasi, perusahaan sudah mampu mengubah proses bisnis menjadi lebih efisien, produktif, dan menguntungkan (Hikmawati & Alamsyah, 2018; Opute *et al.*, 2020).

Transformasi digital adalah proses transformasi aktivitas, proses, dan model bisnis secara keseluruhan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi (Fitriasari, 2020; Panourgias, 2015). Tujuan utamanya adalah meningkatkan efisiensi, mengelola risiko, dan menemukan peluang bisnis baru (Diaz-Rainey *et al.*, 2015). Contoh praktiknya adalah menggunakan aplikasi atau sistem untuk menganalisa data. Tujuannya untuk mendapatkan insight baru yang berguna untuk pengembangan produk dan meningkatkan strategi layanan pelanggan (Crawford *et al.*, 2020). Proses ini tidak membutuhkan banyak interaksi manusia karena semuanya dilakukan secara otomatis oleh sistem. Hasilnya dapat meningkatkan efisiensi dalam hal waktu dan biaya, yang pada akhirnya juga dapat meningkatkan hasil penjualan (Alaeddin *et al.*, 2018).

Digitalisasi adalah proses mengubah informasi non-digital menjadi digital (Heiskala *et al.*, 2016). Jika sebuah perusahaan menggunakan informasi digital tersebut untuk meningkatkan bisnis, menghasilkan pendapatan, atau menyederhanakan beberapa proses bisnis, maka itu disebut digitalisasi (Lindgren *et al.*, 2019). Hasil dari proses digitalisasi disebut transformasi digital. Digitalisasi adalah tahap atau bagian dari proses menuju transformasi digital. Transformasi digital mencakup seluruh aspek dalam bisnis, dan penerapannya bukan hanya tentang memanfaatkan teknologi. Sumber daya manusia, teknologi, dan strategi bisnis saling bersinergi untuk menghasilkan bisnis yang lebih baik (Liu, 2012).

Pengertian Digitalisasi Informasi adalah proses mengubah berbagai informasi, kabar, atau berita dari format analog menjadi format digital sehingga lebih mudah untuk diproduksi, disimpan, dikelola, dan didistribusikan. Informasi yang digitalisasi dapat disajikan dalam bentuk teks, angka, audio, visual, yang berisi tentang ideologi, sosial, kesehatan, dan bisnis. Peralatan yang digunakan adalah Komputer dan Telepon Seluler. Dengan adanya digitalisasi informasi,

berbagai informasi digital mulai tersedia di berbagai sumber sehingga masyarakat lebih mudah untuk menjangkanya seperti dalam bentuk *opac*, *e-journal*, *e-book*, *e-marketing* dan sebagainya.

Dengan adanya kemajuan teknologi yang menyebabkan perubahan informasi analog menjadi informasi digital, masyarakat lebih memilih menggunakan informasi digital dengan alasan :

- a. Mudah untuk dicari, ditelusuri, diakses, dan digunakan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- b. Mudah untuk diproduksi, dikirim, diterima, disaring, diperbaharui berdasarkan kemampuan pengguna.
- c. Format penulisan dan isi pesan yang dikirim sama dengan format penulisan dan isi pesan yang diterima.
- d. Tidak terlambat oleh jarak yang jauh, perbedaan bahasa dan perbedaan waktu.
- e. Pengiriman dan penerimaan pesan sangat cepat dan murah.
- f. Mudah untuk disimpan dan diolah sehingga tidak memerlukan ruang penyimpanan yang besar.
- g. Mudah diaplikasikan dalam berbagai media karena format isi dari informasi digital akan sama, antara device yang satu dengan device yang lainnya.

## **2.2 Perilaku atas Penerimaan Digitalisasi**

Semenjak adanya Pandemi Covid-19, sebagian masyarakat Indonesia dibuat untuk harus belajar dan bekerja dari rumah. Meskipun masih ada juga yang masih harus berkegiatan di luar rumah. Masyarakat yang mematuhi himbauan pemerintah tentu akan tetap berdiam diri di rumah. Sikap dan perilaku masyarakat saat ini tergantung pada informasi yang

didapat. Oleh sebab itu, memilih dan memilah informasi yang diterima sangat penting dilakukan.

Hari ini kita telah sampai di mana masa perkembangan teknologi mulai masuk dalam kehidupan masyarakat. Masyarakat semakin dekat dengan media digital sebagai alat yang dapat dimanfaatkan untuk mendapatkan informasi apapun. Masyarakat semakin gemar membaca informasi pada media digital. Masyarakat digital harus melek dengan literasi digital. Literasi digital, merupakan sebuah kecakapan atau pengetahuan tentang penggunaan media digital, alat-alat komunikasi, atau jaringan dalam menemukan, mengevaluasi, menggunakan, membuat informasi, dan memanfaatkannya secara sehat, bijak, cerdas, cermat, tepat, dan patuh hukum dalam rangka membina komunikasi dan interaksi dalam kehidupan sehari-hari.

### ***Technology Acceptance Model (TAM)***

Salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi adalah model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*) (TAM). Teori ini pertama kali dikenalkan oleh Davis (1986). Teori ini dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action* atau TRA oleh Ajzen dan Fishbein (1980).

### **Konsep Model Penerimaan Teknologi**

Model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*) (TAM) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai. Model penerimaan teknologi atau *Technology Acceptance Model* (TAM) dikembangkan oleh Davis et al. (1989) berdasarkan model TRA.



Model TRA dapat diterapkan karena keputusan yang dilakukan oleh individu untuk menerima suatu teknologi sistem informasi merupakan tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh niat perilakunya. TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA. Dua konstruk utama ini adalah kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). TAM berargumentasi bahwa penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh dua konstruk tersebut.

Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) keduanya mempunyai pengaruh ke niat perilaku (*behavioral intention*). Pemakai teknologi akan mempunyai niat menggunakan teknologi (niat perilaku) jika merasa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan.

Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) mempengaruhi kegunaan persepsian (*perceived usefulness*). Pemakai sistem akan menggunakan sistem jika pertama merasa bahwa sistem tersebut mudah digunakan.

### ***Planned Behavior Theory (TPB)***

Intensi (niat) adalah keputusan dalam berperilaku melalui cara yang dikehendaki ataupun stimulus untuk melaksanakan perbuatan, baik secara sadar ataupun tidak. Intensi inilah yang menggambarkan awal dari terbentuknya perilaku seseorang. *Teori of planned behavior* sangat pas digunakan untuk mendeskripsikan perilaku apapun yang membutuhkan perencanaan.

*Planned behavior theory* merupakan peningkatan dari *reasoned action theory*. *Reasoned action theory* mempunyai bukti-bukti ilmiah jika niat untuk melakukan perbuatan tertentu disebabkan oleh 2 (dua) alasan, yakni norma

subjektif dan sikap terhadap perilaku. Pada tahun 1988, Ajzen kemudian menambah satu faktor yaitu kontrol perilaku persepsi individu atau *perceived behavioral control*. Keberadaan faktor tersebut yang kemudian mengubah *reasoned action theory* jadi *Planned behavior theory*.

*Planned behavior theory* memaparkan jika sikap terhadap perilaku adalah pokok penting yang mampu memperkirakan suatu perbuatan, meski demikian, sikap seseorang dalam menguji norma subjektif dan mengukur kontrol perilaku persepsi orang tersebut perlu dipertimbangkan. Bila ada sikap yang positif, dukungan dari orang sekitar serta adanya persepsi kemudahan karena tidak ada hambatan untuk berperilaku maka niat seseorang untuk berperilaku akan semakin tinggi.

#### 1. Sikap terhadap Perilaku

Fishbein dan Ajzen (1975) mendefinisikan sikap sebagai jumlah dari efeksi (perasaan) yang dirasakan seseorang untuk menerima atau menolak suatu obyek atau perilaku dan diukur dengan suatu prosedur yang menempatkan individual pada skala evaluative dua kutub, misalnya baik atau jelek, setuju atau menolak. Sikap menurut Ajzen (2002) merupakan suatu keadaan internal (*internal state*) yang memengaruhi pilihan tindakan individu terhadap objek, orang atau kejadian tertentu.

Sikap merupakan kecenderungan kognitif, afektif, dan tingkah laku yang dipelajari untuk berespon secara positif maupun negatif terhadap objek, situasi, institusi, konsep atau seseorang. Berdasarkan teori ini, sikap individu terhadap suatu perilaku diperoleh dari keyakinan terhadap konsekuensi yang ditimbulkan oleh perilaku tersebut, yang diistilahkan dengan *behavioral beliefs* (keyakinan terhadap perilaku).

Keyakinan terhadap perilaku menghubungkan perilaku dengan hasil tertentu, atau beberapa atribut lainnya seperti biaya atau kerugian yang terjadi

saat melakukan suatu perilaku. Dengan kata lain, seseorang yang yakin bahwa sebuah tingkah laku dapat menghasilkan *outcome* yang positif, maka individu tersebut akan memiliki sikap yang positif, begitu juga sebaliknya.

## 2. Norma Subjektif

Norma subjektif merupakan pengakuan desakan sosial dalam memperlihatkan suatu perilaku khusus. Norma subjektif adalah manfaat yang memiliki dasar terhadap kepercayaan (*belief*) yang memiliki istilah *normative belief* (Ajzen, 2005). *Normative belief* adalah kepercayaan terhadap kesepahaman ataupun ketidaksepahaman seseorang ataupun kelompok yang mempengaruhi individu pada suatu perilaku. Pengaruh sosial yang penting dari beberapa perilaku berakar dari keluarga, pasangan hidup, kerabat, rekan dalam bekerja dan acuan lainnya yang berkaitan dengan suatu perilaku (Ajzen, 2006).

Fishbein dan Ajzen (1975) mengatakan bahwa kekuatan sosial menjadi bagian dari norma subjektif. Kekuatan sosial yang disebutkan sebelumnya terdiri dari reward atau punishment yang disampaikan oleh individu terhadap individu lainnya, rasa senang individu terhadap individu tersebut, seberapa besar dianggap sebagai seseorang yang berpengalaman serta keinginan dari individu tersebut. Secara normal, menurut Ajzen (2005) cenderungnya suatu individu memiliki pemahaman bahwa individu tersebut menyarankan untuk melaksanakan suatu perilaku maka tekanan sosial yang dirasakan akan semakin besar, sebaliknya apabila memberikan sugesti untuk tidak melaksanakan suatu perilaku maka tekanan sosial yang dirasakan cenderung berkurang.

## 3. Kontrol Perilaku Persepsian (*perceived behavioral control*)

Kontrol perilaku persepsian adalah ukuran kepercayaan seseorang mengenai seberapa sederhana atau kompleksnya melaksanakan suatu perbuatan. Kontrol perilaku dapat juga diartikan sebagai pemahaman mengenai sederhana atau kompleksnya dalam melakukan perbuatan atas dasar pada

pengalaman terdahulu dan kendala yang dapat dicari solusinya dalam melakukan suatu perbuatan.

Seseorang yang mempunyai sikap dan norma subjektif yang mendukung dalam melakukan perbuatan tertentu akan sangat bergantung pada dukungan kontrol perilaku persepsian yang ia miliki. Keberadaan faktor pendukung memberikan peran penting dalam hal pengendalian atas kontrol perilaku. Begitu pula sebaliknya, semakin sedikit faktor pendukung yang dirasakan oleh suatu individu maka individu tersebut akan kesulitan untuk memahami perilaku yang dilakukan.

Seorang yang memiliki sikap yang positif, dukungan dari orang-orang disekitar dan sedikitnya hambatan untuk melakukan suatu perilaku, maka orang itu akan memiliki niatan yang kuat dibandingkan ketika memiliki sikap yang positif dan dukungan dari orang sekitar namun banyak hambatan yang ada untuk melakukan perilaku tersebut.

TPB memperhitungkan bahwa semua perilaku tidaklah di bawah kendali dan bahwa perilaku-perilaku tersebut berada pada suatu titik dalam suatu kontinum dari sepenuhnya di bawah kendali sampai sepenuhnya di luar kendali. Individu mungkin memiliki kendali sepenuhnya ketika tidak terdapat hambatan apapun untuk menampilkan suatu perilaku. Dalam keadaan ekstrim yang sebaliknya, mungkin sama sekali tidak terdapat kemungkinan untuk mengendalikan suatu perilaku karena tidak adanya kesempatan, karena tidak adanya sumber daya atau ketrampilan. Teori ini membuat model perilaku seseorang sebagai suatu fungsi dari tujuan perilaku. Tujuan perilaku di tentukan oleh sikap atas perilaku tersebut.

Dengan demikian dapat di pahami reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan penggunaan TI, yaitu salah satu faktor yang dapat mempengaruhi adalah persepsi pengguna

atas kemanfaatan dan kemudahan penggunaan TI sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna TI, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan TI menjadikan tindakan orang tersebut dapat menerima penggunaan Teknologi Informasi.. Tindakan atau perilaku yang dimaksud disini adalah perilaku dalam menggunakan *website* aplikasi perizinan online.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah menyediakan fasilitas berupa *website* dan aplikasi perizinan online yang diberi nama “SIAP BOSS” diperuntukkan terutama untuk masyarakat dengan maksud untuk memberi informasi serta menyediakan layanan perizinan baik perizinan usaha maupun perizinan non usaha. Sistem ini harus mampu memberikan banyak manfaat, memberi kemudahan untuk dipahami, dan bersifat praktis sehingga masyarakat tertarik terhadap sistem yang disediakan tersebut.

Mempertimbangkan fenomena Sistem Informasi yang berupa *website* dan aplikasi yang disediakan pihak DPMPTSP yang bisa dikatakan telah banyak melakukan perkembangan untuk menarik perhatian masyarakat, maka DPMPTSP tentu mengharapkan agar masyarakat yang membutuhkan perizinan menggunakan sistem informasi yang telah disediakan. Hal ini juga mendukung program Pemerintah Kabupaten Pintang dalam penerapan *E-Government* yaitu proses pemerintahan yang berbasis Elektronik atau sistem digitalisasi.

Peran *website* dalam digitalisasi pelayanan publik dapat dilihat dengan penerapan tiga elemen sukses yang bersumber dari sebuah penelitian *Harvard JFK School of Government* (Nurrahman *et al.*, 2021), elemen yang dimaksud adalah adanya *support*, kapasitas, dan *value*. Dukungan atau *support* dapat dilihat dari disetujuinya sebuah pemikiran *e-government* yang merupakan kesepakatan bersama mengenai dirilisnya sebuah *website* sebagai salah satu kunci sukses dalam mencapai tujuan awal dari digitalisasi pelayanan publik.

Kapasitas atau *capacity* yaitu dilihat dari tersedianya sumber daya dan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang tentunya memadai untuk penerapan *e-government*. Elemen *value* yaitu nilai yang terkandung didalamnya. Penentu seberapa besar manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah dari pihak pemerintah melainkan dari masyarakat yang langsung menjadi penentu sebab masyarakat merupakan pengguna atau pengakses *website* tersebut.

Digitalisasi merupakan pendorong perubahan besar dan global di kalangan pelayanan publik (Kirov, 2017). Pertama tama, ini mendefinisikan kembali peran pengguna dan penyampaian layanan publik karena strategi digitalisasi seharusnya mengarah pada pemerintahan yang lebih terbuka, kolaboratif, dan transparan. Dalam hal ini, digitalisasi diterapkan untuk berkontribusi pada kepuasan pengguna yang lebih tinggi; dengan demikian, peran pengguna menjadi pusat.

Dengan digitalisasi layanan publik dan model yang berpusat pada pengguna, kepuasan pengguna menjadi ukuran efisiensi layanan publik. Dengan demikian, reaksi dan persepsi pengguna Sistem informasi akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan penggunaan sistem informasi *website* dan aplikasi perizinan online. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi adalah persepsi pengguna atas kemanfaatan dan kemudahan penggunaan sistem informasi *website* dan aplikasi perizinan online sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks penggunaan Sistem Informasi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan Sistem menjadikan tindakan orang tersebut dapat menerima penggunaan Sistem Informasi.

### 2.3 Penerimaan Digitalisasi Oleh Masyarakat

*VMWare Digital Frontiers 3.0 Study* mengungkap Indonesia merupakan negara terdepan berkenaan dengan tingkat penerimaan masyarakat dalam merengkuh pengalaman digital. 80 persen dari responden yang disurvei menyebut diri mereka sebagai “*digitally curious*” atau “*digital explorers*”. Persentase itu menempatkan Indonesia di jajaran paling depan di antara negara-negara dari seluruh kawasan Asia Tenggara (ASEAN) yang memiliki angka rata-rata sebesar 78 persen. Yang lebih mengejutkan adalah, posisi Indonesia itu juga mengungguli negara-negara maju di dunia, seperti Amerika Serikat (59 persen), Perancis (55 persen), Jerman (57 persen) dan Inggris Raya (65 persen).

Saat ini harapan masyarakat meningkat untuk dapat merasakan pengalaman digital yang disuguhkan di sektor-sektor publik. Masih terbuka ruang-ruang baru dalam menghadirkan layanan-layanan digital terbaik kepada masyarakat. Permasalahan kesenjangan dalam merasakan pengalaman digital bagi warga perlu segera diatasi, agar dapat makin memperkuat upaya pemanfaatan teknologi-teknologi mutakhir dalam mendorong tumbuhnya inovasi, *agility*, serta penyuguhan pengalaman digital yang lebih baik bagi seluruh masyarakat, serta demi terwujudnya visi pelayanan pemerintah digital (*digitized service government*). Lebih dari separuh responden (57 persen) menyatakan merasa nyaman dan bahkan antusias memberikan data keseharian mereka secara akurat kepada pemerintah, misalnya seperti data belanja, nutrisi dan diet, kesehatan, serta lokasi mereka berada, dalam rangka menghadirkan layanan digital yang lebih baik bagi mereka. Sebanyak 50 persen responden mengharapkan dukungan pemerintah dalam mewujudkan upaya peningkatan literasi digital masyarakat. Angka ini merupakan yang tertinggi di Asia Tenggara yang memiliki angka rata-rata sebesar 48 persen, setara dengan responden dari

Singapura maupun Thailand. Sebanyak 44 persen responden menaruh optimisme kepada sektor publik dalam peningkatan literasi digital masyarakat, sekaligus menjadi penanda akan perlunya upaya untuk terus menguatkan edukasi dan literasi digital masyarakat Indonesia.

Dalam pernyataan pers, 15/04/2021, Kamis Cin Cin Go, Country Manager VMware Indonesia mengatakan bahwa :

“Vmware Indonesia merasa makin optimis melihat antusiasme masyarakat Indonesia dalam merengkuh teknologi-teknologi masa depan. Ini jelas merupakan peluang bagi Indonesia untuk terus menyelami teknologi pengenalan wajah maupun kecerdasan artifisial guna memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia yang makin *digital-first*.”

Dukungan dari pemerintah sangat diharapkan untuk mewujudkan terbangunnya sebuah fondasi digital, baik bagi sektor bisnis maupun dalam mendukung terwujudnya literasi digital bagi masyarakat.

Fenomena yang terjadi di DPMPTSP Kabupaten Pinrang mengenai aplikasi perizinan online adalah walaupun aplikasi perizinan online ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan baik perizinan usaha maupun non usaha, namun faktanya masih banyak yang memilih datang langsung ke kantor DPMPTSP. Masyarakat merasa takut dan khawatir jika harus menggunakan aplikasi secara online. Masyarakat khawatir jika menggunakan aplikasi secara online akan ada banyak kendala seperti jaringan yang bermasalah, akses yang kurang fleksibel dan memungkinkan data yang diinput tidak terdaftar dalam aplikasi perizinan online.

Ramadhan, R. A. (2017) dalam penelitiannya yang berjudul Pelaksanaan sistem online pada pelayanan perizinan melalui *E-Governance* yang berbasis aplikasi: studi kasus aplikasi GAMPIL dan HAYU BANDUNG di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Memberikan hasil bahwa penggunaan aplikasi perizinan online ini dilakukan agar masyarakat memperoleh kemudahan dalam memenuhi segala keperluan yang



berkaitan dengan pengurusan perizinan. Hal positif lainnya secara tidak langsung membuat potensi kecurangan dalam pelayanan perizinan bisa dikurangi. Ramadhan menjelaskan bahwa seluruh kejelasan dan kepastian mengenai pelaksanaan sistem online pada pelayanan perizinan bisa diketahui. Mulai dari jejak dokumen izin yang bisa dilacak oleh masyarakat tentang posisi statusnya yang sudah di proses atau belum di proses.

Persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Setiawan *et al.*, 2017). Persepsi kemudahan penggunaan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak, *website* mudah untuk diakses oleh siapa saja termasuk orang tua dan kaum difabilitas, hal ini memberikan nilai tambah yang baik karena akses yang mudah dan dapat menarik masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan perizinan di DPMPTSP dan juga untuk mempermudah melakukan pelayanan perizinan (Widuta, 2018).

### **2.3.1 Perubahan Sosial dalam Masyarakat**

Masyarakat dan lingkungan sosial tidaklah bisa dipisahkan, sebagaimana kita ketahui bahwa manusia adalah makhluk sosial yang saling membutuhkan satu dan yang lainnya. Dalam ilmu sosiologi dikemukakan bahwa manusia adalah makhluk sosial yang tidak bisa hidup sendiri, manusia harus saling berkomunikasi dan berinteraksi langsung antar sesama.

Namun jika kita melihat fakta yang ada, kehidupan sosial masyarakat saat ini, sepertinya istilah makhluk sosial yang berunsurkan interaksi dan komunikasi langsung mesti ditelaah dan dikaji ulang. Zaman dan teknologi telah merubah pola dan sistem kehidupan sosial masyarakat modern. Teknologi yang

mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan secara eksplisit memberi dampak yang sangat besar terhadap kehidupan sosial manusia masa kini.

Munculnya media sosial dan alat-alat komunikasi serba efektif dan efisien merupakan salah satu faktor yang mengakibatkan lahirnya manusia-manusia individual dan egois. Orang cenderung melakukan hal-hal yang lebih pragmatis untuk berinteraksi sosial. Melakukan kontak sosial secara langsung diasumsikan sebagai sesuatu yang ribet, tidak memberi keuntungan, membuang waktu bahkan dikatakan ketinggalan zaman.

Selain karena kemajuan Teknologi yang menyajikan berbagai wahana untuk mempercepat komunikasi antar individu. Salah satu faktor yang menyebabkan berkurangnya masyarakat sosial adalah adanya mosi tidak percaya terhadap lingkungannya sendiri, bahkan dalam lingkup terdekat seperti keluarga, tetangga dan lingkungan kerja. Ini dikarenakan banyaknya terjadi tindakan kriminalitas yang umumnya terjadi justru karena orang-orang disekitar lingkungan tersebut sehingga orang cenderung memilih untuk melakukan segala sesuatunya sendiri atau melalui alat komunikasi untuk berinteraksi tanpa harus bertemu dan bertatap langsung.

Contoh kecil saja bisa kita dapatkan misal di kantor, semuanya punya kesibukan diluar pekerjaan mereka, yakni sibuk untuk membuka media sosial. Di rumah pun semuanya sibuk dengan dunia media sosialnya masing-masing. Manusia sekarang cenderung tidak peka lagi dengan keadaan di sekitarnya.

Teknologi memungkinkan untuk saling bertemu di luar batas-batas ruang dan budaya mereka sendiri, dengan menciptakan sebuah dunia yang sama sekali baru dari persahabatan-persahabatan potensial, tapi pentinglah untuk selalu mengingat kontak virtual tidak dapat dan tidak boleh mengganti kontak manusiawi langsung dengan orang-orang di setiap tingkat kehidupan kita. Secanggih apa pun teknologi yang bisa menciptakan komunikasi dan interaksi

yang serba praktis, kontak langsung tetap merupakan fundamental bagi manusia. Interaksi dan komunikasi secara langsung akan menciptakan ikatan emosional antar manusia dan jauh lebih berkualitas dibandingkan dengan komunikasi dan interaksi virtual yang tersaji hampir semua lini teknologi.

Berkomunikasi dan berinteraksi tanpa saling menatap atau bertemu memang sangat praktis dan efisien tapi perlu kita sadari bahwa manusia terlahir sebagai makhluk sosial yang harus berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang-orang disekitarnya secara langsung untuk menciptakan kehidupan sosial yang sehat dan seimbang sehingga tidak terjadi suatu kehidupan sosial yang egois dan individualis.

### **2.3.2 *Clash of Civilization* : Sebuah benturan budaya**

“Melihat dari perspektif sebagai ilmuwan sosial, ditemukan bahwa perkembangan peradaban manusia dengan kebudayaannya akhirnya sampai pada sebuah tahapan atau era yang disebut era digital. Digitalisasi, teknologi informasi, merupakan hasil budidaya manusia, hasil kerja keras pemikiran dengan segala macam eksperimentasinya oleh manusia sehingga melihat itu sebagai suatu dampak positif dari sebuah era perkembangan peradaban manusia,”

Kalimat diatas dikutip dari salah satu Ilmuwan Sosial yang juga Menjabat sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan (FISIP Unpar), Dr. Pius Sugeng Prasetyo ([unpar.ac.id](http://unpar.ac.id)). Digitalisasi menjadi penting adanya karena temuan-temuan manusia tersebut pasti akan berdampak kepada perubahan dalam relasi-relasi sosial.

Dengan adanya digitalisasi, segala sesuatu terlihat menjadi lebih cepat. Dalam sebuah era yang baru, harus dapat disadari bahwa hal tersebut dapat membuat sebuah benturan budaya atau *clash of civilization*. Seperti misalnya kebiasaan tradisional yang berubah atau yang tidak dilakukan lagi. Seperti misalnya tradisi memberi salam atau ucapan dengan kartu yang sudah berubah, yang mana masyarakat sekarang ini hanya mengirimkan satu pesan saja.

Nantinya tradisi silaturahmi, pertemuan secara langsung, mungkin bisa terkikis, orang merasa waktunya terbuang, terutama di masyarakat kota.

Terkait apakah tradisi digital yang baru ini dapat menggantikan tradisi tradisional, sebuah kultur tidak bisa begitu saja menghilang, namun akan terjadi benturan terus menerus. Seperti misalnya fenomena pelayanan secara online yang menyebabkan terjadinya konflik sosial. Selalu ada dua sisi dari perkembangan teknologi, sisi membangun dan sisi mendestruksi. Dalam fenomena pelayanan secara online dapat dilihat bahwa digitalisasi dapat membangun sebuah bentuk pelayanan baru, namun juga secara bersamaan dapat mendestruksi kebiasaan tradisional yang sudah ada sebelumnya.

Digitalisasi menjadi penting adanya karena temuan-temuan manusia tersebut pasti akan berdampak kepada perubahan dalam budaya masyarakat. Perangkat digital kini telah menjadi bagian kehidupan sehari-hari masyarakat di kota besar, kecil, dan perdesaan. Hal ini memunculkan gaya hidup yang relatif baru di Indonesia, yaitu gaya hidup digital. Masyarakat hidup dengan perangkat digital dan menjadikannya sebagai bagian tak terpisahkan dalam kehidupan sehari-hari mereka. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan Muhammad Faisal selaku Kepala Diskominfo Kalimantan Timur saat mengisi acara Gerakan Nasional Literasi Digital 2021 yang diadakan secara virtual (Putri, 2021), yang mengatakan bahwa:

“Penemuan dalam teknologi informasi menyebabkan perubahan budaya. Sekarang ramai masyarakat beralih ke tv digital, beli smart tv maupun memakai tv android. Perubahan di dalam jenis komunikasi akhirnya membentuk kehidupan manusia. Kita yang membuat alat komunikasi akhirnya itu yang mempengaruhi kehidupan kita dari dulu hingga saat ini.”

Transformasi digital ini tak bisa lagi dihentikan menembus ruang dan waktu. Hal ini telah menjadi tren saat ini karena identitas dan kebutuhan masyarakat modern. Namun, ini semua adalah hal positif yang harus kita pahami. Cara hidup ini telah mengubah kebiasaan masyarakat. Banyak hal yang dulunya dilakukan

dengan jalan-jalan, menghabiskan waktu dan jarak, kini bisa dilakukan dengan menekan tombol di perangkat digital. Gaya hidup digital ini memiliki banyak dampak positif dan negatif. Namun, masyarakat harus bijak memahami fenomena bahwa dalam budaya digital yang terus berubah ini, masyarakat harus beradaptasi dengan digitalisasi untuk memaksimalkan manfaatnya.

Lindgren *et al.*,(2019) mengatakan bahwa digitalisasi telah mengubah kondisi yang mendasari pertemuan publik dan menyerukan analisis dan konseptualisasi tentang bagaimana digitalisasi layanan publik telah memengaruhi, dan terus memengaruhi, interaksi antara warga negara dan otoritas publik. Budaya masyarakat dalam hal pelayanan publik tentu membawa perubahan, yang dulunya budaya masyarakat ramai-ramai datang ke kantor, bertemu langsung, namun sekarang semenjak adanya digitalisasi membawa perubahan. Perubahan ini pada gilirannya membawa konsekuensi bagaimana kita harus mempelajari fenomena ini di masa depan (Lindgren *et al.*, 2019). Masyarakat kini tidak perlu datang dan bertemu langsung dengan petugas pelayanan, tetapi bisa melalui *smartphone* ataupun komputer yang diakses menggunakan internet. Masyarakat hanya tinggal menyiapkan berkas-berkas yang diperlukan dalam pengurusan perizinan.

## **2.4 Digitalisasi Pelayanan Publik**

Hampir setiap pemerintahan saat ini mengaku sebagai pemerintahan digital (Frach *et al.*, 2016). Hal ini disebabkan karna keberhasilan dari program *E-Government* yang telah banyak dicapai dan bahkan sektor publik berada diatas industri swasta dalam hal digitalisasi layanan publik. Frach menjelaskan bahwa dalam hal pelayanan publik, potensi digital sangat menjanjikan, mengapa tidak, interaksi secara langsung dengan masyarakat difasilitasi, bersifat meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan teknologi memungkinkan transisi dari layanan

yang berpusat pada pemerintah menjadi layanan yang berpusat pada masyarakat. Hal ini berarti demokratisasi pengetahuan dan cara baru untuk memastikan transparansi karena data digital ini dapat diukur, dipublikasikan, dan dibaca oleh siapa saja dan kapan saja diperlukan.

Salah satu bentuk digitalisasi dalam pelayanan publik adalah hadirnya *website*. Kehadiran *website* diharapkan dapat memudahkan bagi penggunanya. *Website* juga dinilai dapat memudahkan masyarakat dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan pemerintah (Nurrahman *et al.*, 2021). Nurrahman menjelaskan bahwa pemerintah telah memanfaatkan *website* sebagai media komunikasi dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat, hadirnya *website* juga sebagai media keterbukaan informasi publik.

Penelitian yang dilakukan oleh Yunaningsih *et al.*, (2021) tentang upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi dengan responden yaitu masyarakat yang ada di Kelurahan Cikawao Kota Bandung. Dimana hasil penelitian menjelaskan bahwa tantangan yang dihadapi dalam implementasi pelayanan publik digital harus dapat dihadapi dengan memiliki kompetensi manajerial dan kompetensi melayani. Kedua kompetensi tersebut apabila dikolaborasikan akan menciptakan kualitas layanan yang unggul. Kualitas layanan yang unggul tersebut dapat dicerminkan oleh kepuasan pengguna layanan dalam hal ini warga setempat. Teknologi dan informasi yang berkembang saat ini seperti *artificial intelligent*, *mobile otonom*, dan internet memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kehidupan manusia khususnya dalam hal cara berfikir dan cara bersikap. Layanan publik saat ini dituntut untuk bisa mengimbangi permintaan pengguna dalam hal ini warga. Semakin pahamiya pengguna terhadap teknologi berdampak pada keinginan pengguna untuk mendapatkan layanan yang praktis, ekonomis, cepat dan tepat.

Layanan publik digital merupakan salah satu solusi untuk menjawab tantangan-tantangan tersebut (Yunaningsih *et al.*, 2021)

Dalam pelayanan publik yang ada di Eropa (Kirov, 2017), digitalisasi telah lama dilihat sebagai pengungkit utama modernisasi layanan publik untuk waktu yang lama, beberapa elemen baru membentuk langkah baru-baru ini ke digitalisasi-digital secara default, 'satu-satunya prinsip' (artinya pengguna (warga negara dan bisnis) memberikan informasi standar tertentu hanya sekali, karena kantor administrasi publik mengambil tindakan untuk membagikan data ini secara internal, sehingga tidak ada beban tambahan yang dibebankan pada warga dan bisnis) dan seterusnya.

Dengan munculnya teknologi digital, layanan publik digital tidak lagi sekadar untuk bertukar informasi. Dengan kata lain, tujuan digitalisasi telah bergeser dari waktu ke waktu untuk memberikan pelayanan publik. Contohnya saja dengan hadirnya aplikasi SIAP BOSS pada DPMPTSP Kabupaten Pinrang. Hadirnya aplikasi tersebut memberikan kemudahan dalam hal pelayanan perizinan kepada masyarakat yang ada pada Kabupaten Pinrang.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Lindgren *et al.*, 2019; Heiskala *et al.*, 2016). 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. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik (Aziz *et al.*, 2015).

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Riyanto *et al.*, 2018).

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan (Beekman *et al.*, 2014). Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan Pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan lembaga Negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi Negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya (Nugroho, 2011; Abdullah, 2020); gubernur pada tingkat provinsi; bupati pada tingkat kabupaten; dan walikota pada tingkat kota. Para Pembina tersebut mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab. Sedangkan penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau



pejabat yang ditunjuk Pembina. Penanggung jawab mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja; melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.

### **Kualitas Layanan Publik**

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan bentuk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen untuk mencapai kepuasan pada konsumen itu sendiri (Kotler, 2020). Apabila suatu produsen telah mencapai hasil pelayanan yang bertaraf tinggi pada setiap transaksi, maka produsen akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian berulang-ulang kali dikarenakan konsumen menganggap cara menawarkan dan penyampaian produsen sangat memuaskan.

Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan *negative* atau buruk. Oleh sebab itu baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi

harapan pelanggan secara konsisten (Tjiptono, 2017). Ada 5 (lima) hal pokok dalam merencanakan pemberian pelayanan, diantaranya:

a. Regulasi Layanan (*Service Regulation*)

Perusahaan apa pun harus menyusun dan mengembangkan jasa pelayanan pada pelanggan mencakup sistem, aturan, keputusan-keputusan, prosedur dan tata cara pelayanan dan keluhan agar memudahkan dalam standar pelaksanaan pelayanan, standar pelayanan tersebut disebut juga SOP (*Standard Operating Procedures*).

b. Fasilitas-fasilitas Layanan (*Service Facilities*)

Menyangkut fasilitas utama dan pendukung, seperti perlengkapan pelayanan (meja, kursi, AC, computer, printer, buku tabungan, kartu ATM, dokumen, dan lain-lain). *Product knowledges* (pengetahuan produk), teknologi, ruangan, dan lain sebagainya.

c. Peranan Tim Pengarah (*Advisory Team*)

Tim pengarah adalah penanggung jawab tertinggi manajemen, pimpinan, dapat dari seorang *Public Relation* atau Manajer Operasional yang memiliki peran dalam manajemen pelayanan, seperti membuat perencanaan dan persiapan yang teratur mengenai sistem, tata cara dan prosedur pelayanan, monitoring, memberikan motivasi, dan lain sebagainya.

d. Mudah, Murah, Cepat (*Simple, Cheap, Fast*)

- Mudah (*Simple*), kemudahan memperoleh pelayanan, kejelasan informasi, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau layanan. Sebagai contoh kemudahan dalam pembayaran dengan menggunakan kartu kredit, kartu debit, uang elektronik, dan kemudahan yang lainnya yang bisa memudahkan pelanggan bank untuk bertransaksi.

- Murah (*Cheap*), hemat waktu dan tenaga, harga murah dengan kualitas dan manfaat yang baik. Hal ini bisa dilakukan oleh perusahaan dengan adanya potongan harga, diskon khusus, dan lain lain.
  - Cepat (*Fast*), dalam hal ini e-commerce mulai banyak dimanfaatkan sebagai media aktivitas bisnis, karena kontribusinya terhadap efisiensi waktu. Selain itu *e-commerce* memiliki kemampuan untuk menjangkau lebih banyak pelanggan dan setiap saat informasinya dapat di akses secara *up to date*. Sehingga hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pelayanan cepat, mudah, aman, dan akurat.
- e. Budaya Pemberian Pelayanan
- *Self Awareness*, kesediaan pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan.
  - *Antusias*, memberikan pelayanan dengan penuh antusias atau gairah
  - *Reform*, memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan dari waktu ke waktu
  - *Value*, pelayanan harus mampu memberikan nilai tambah
  - *Impressive*, pelayanan harus menarik, berkesan, namun tidak berlebihan
  - *Care*, memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan
  - *Evaluation*, pelayanan yang telah diberikan harus selalu di evaluasi secara rutin.